

EDITAL PREGÃO ELETRÔNICO
Nº 14/2026

OBJETO
Contratação de empresa especializada para disponibilização de solução informatizada, em ambiente web e modelo SaaS (Software como Serviço), com recursos integrados ou interoperáveis, destinada à gestão eletrônica de documentos, processos administrativos, comunicação institucional e atendimento digital ao cidadão, contemplando implantação, configuração, parametrização, migração e validação de dados, integrações previstas, treinamento, suporte técnico, hospedagem, manutenção e demais recursos necessários ao adequado funcionamento da solução, conforme Termo de Referência.

TIPO	MODO DE DISPUTA
MENOR PREÇO GLOBAL	ABERTO

SESSÃO PÚBLICA	
DATA:	20 de outubro de 2026
HORÁRIO:	09h 30 (Horário de Brasília)
LOCAL:	www.bllcompras.com
RECEBIMENTO DE PROPOSTAS:	até 09:00 horas do dia 20/10/2026

REGISTRO DE PREÇO:	INSTRUMENTO CONTRATUAL:	CRITÉRIO DE JULGAMENTO	FORMA DE ADJUDICAÇÃO:
NÃO	SIM	MENOR PREÇO	LOTE

LIC. EXCLUSIVA ME/EPP:	RESERVA COTA ME/EPP:	EXIGE AMOSTRA/DEM:
NÃO	NÃO	NÃO

Será exigida a apresentação dos documentos de habilitação apenas pelo licitante vencedor, conforme preceitua o Art. 63, Inciso II da Lei Federal nº 14.133/2021.

PEDIDOS DE ESCLARECIMENTOS ATÉ:
15 de outubro de 2026

IMPUGNAÇÕES ATÉ:
15 de outubro de 2026



PREÂMBULO

Pregão Eletrônico nº 14/2026 - Condições Gerais e Contratuais

CRITÉRIO DE JULGAMENTO: MENOR PREÇO GLOBAL

MODO DE DISPUTA: ABERTO

REPARTIÇÕES INTERESSADAS: Secretaria Municipal de Tecnologia, Indústria e Comércio

LEGISLAÇÃO: Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021, Decreto Municipal nº 341/2023, Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, aplicando-se subsidiariamente, no que couberem, a Instrução Normativa SEGES/ME nº 73, de 30 de setembro de 2022, e suas alterações.

Data da sessão: 20 de outubro de 2026, às 09h 30 (Horário de Brasília)

Link: <https://bllcompras.com> "Acesso Identificado"

LOCAL, DIAS E HORÁRIOS PARA LEITURA OU OBTENÇÃO DESTE EDITAL: Segunda à sexta-feira (em dias de expediente), das 08:00h às 11:30h e das 13:00h às 16:00h, no Departamento de Compras, na Prefeitura Municipal de Santa Cruz do Rio Pardo, situada à Praça Deputado Leônidas Camarinha, 340, centro, Santa Cruz do Rio Pardo-SP, pelo site <https://www.santacruzoriopardo.sp.gov.br/licitacoes>

O Município de Santa Cruz do Rio Pardo, torna público para conhecimento dos interessados, a realização de licitação na modalidade **PREGÃO**, na forma **ELETRÔNICA**, do tipo **MENOR PREÇO GLOBAL**, nos termos da **Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021**, do Decreto Municipal nº 341/2023 (<https://www.santacruzoriopardo.sp.gov.br/lei-licitacoes>), da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, aplicando-se subsidiariamente, no que couberem, a Instrução Normativa SEGES/ME nº 73, de 30 de setembro de 2022, com alterações posteriores, demais normas regulamentares aplicáveis à espécie e as exigências estabelecidas neste Edital, objetivando a **Contratação de empresa especializada para disponibilização de solução informatizada, em ambiente web e modelo SaaS (Software como Serviço)**, com recursos integrados ou interoperáveis, destinada à gestão eletrônica de documentos, processos administrativos, comunicação institucional e atendimento digital ao cidadão, contemplando implantação, configuração, parametrização, migração e validação de dados, integrações previstas, treinamento, suporte técnico, hospedagem, manutenção e demais recursos necessários ao adequado funcionamento da solução, conforme Termo de Referência.

Proposta e Habilitação Mínima deverão ser registradas no sistema da Bolsa de Licitações e Leilões do Brasil - BLL até o horário final do recebimento das propostas, conforme indicações abaixo:

Data da sessão eletrônica: 20 de outubro de 2026

Horário: às 09h.30 (Horário de Brasília).

Local: <https://bllcompras.com> "Acesso Identificado"

Maiores informações: no endereço fixado no rodapé, pelo telefone (14) 3332-2314, opção 4, e-mail: licitacao@santacruzoriopardo.sp.gov.br ou site: www.santacruzoriopardo.sp.gov.br.

1. DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

1.1 Todos os procedimentos licitatórios estão sendo fundados na **Lei Federal N.º 14.133/2021**, e **Decreto Municipal nº 341/2023**.

1.2. Os trabalhos serão conduzidos por funcionário(a) da Prefeitura de Santa Cruz do Rio Pardo, designado (a) Pregoeiro(a), mediante a inserção e monitoramento de dados gerados ou transferidos para o aplicativo “Licitações” constante da página eletrônica da Bolsa de Licitações e Leilões – BLL (<https://bllcompras.com>).

1.3. Item orçamentário:

02.00.00 – Poder Executivo
02.11.00 – Secretaria de Tecnologia, Indústria e Comércio
02.11.04 – Departamento de Tecnologia
04.126.0021.2.081 – Manutenção do Departamento de Tecnologia
3.3.90.39.00 – Outros Serviços de Terceiros – Pessoa Jurídica
Ficha - 511
Fonte 01 – Tesouro

1.4. Formalização de consultas: Observado o prazo legal, o fornecedor poderá formular consultas por e-mail: licitacao@santacruzoriopardo.sp.gov.br ou requerimento dirigido aos Agentes de Contratação, informando o número do Pregão Eletrônico, em até 03 dias úteis anteriores ao certame. Não serão aceitas reclamações de questionamento, efetuadas por telefone ou oralmente.

1.4.1. O(A) Pregoeiro(a) e a respectiva Equipe de Apoio se reservam o direito de **não** prestarem informações verbais sobre o referido Aviso de Contratação, dirimindo quaisquer dúvidas, desde que suscitadas por escrito, via eletrônica.

1.5. O Pregão Eletrônico será realizado em sessão pública por meio da INTERNET mediante condições de segurança - criptografia e autenticação - em todas as suas fases por meio do Sistema da Bolsa de Licitações e Leilões do Brasil – BLL.

1.6. Referência de Tempo: Todas as referências de tempo no Edital de Licitação, no aviso e durante a sessão Pública observarão obrigatoriamente o horário de Brasília/DF e, dessa forma, serão registradas no sistema Eletrônico e na documentação relativa ao certame.

1.7. Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido.

2. DO OBJETO

2.1 O objeto da presente licitação é a escolha da proposta mais vantajosa para a **Contratação de empresa especializada para disponibilização de solução informatizada, em ambiente web e modelo SaaS (Software como Serviço), com recursos integrados ou interoperáveis, destinada à gestão eletrônica de documentos, processos administrativos, comunicação institucional e atendimento digital ao cidadão, contemplando implantação, configuração, parametrização, migração e validação de dados, integrações previstas, treinamento, suporte técnico, hospedagem, manutenção e demais recursos necessários ao adequado funcionamento da solução, conforme Termo de Referência.**

2.2. Quaisquer divergências existentes entre a descrição do objeto deste Edital e o descritivo do objeto disposto no site <https://bllcompras.com>, prevalecerá a descrição deste Edital.

3. PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO

3.1 A participação no presente Pregão Eletrônico ocorrerá por meio do Sistema da Bolsa de Licitações e Leilões do Brasil - BLL, ferramenta informatizada, disponível no endereço eletrônico <https://bllcompras.com> por meio de "Acesso Identificado".

3.1.1. A participação no pregão eletrônico, se dará por meio da digitação da senha pessoal e intransferível do representante credenciado e subsequente registro da proposta de preços, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, observados data e horário limite estabelecidos.

3.1.2. Caberá ao fornecedor acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do pregão eletrônico, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema, falhas de conexão, perdas de lances ou da desconexão do seu representante;

3.1.3. É vedado ao fornecedor se identificar em sua proposta ao lançá-la no sistema ou no decorrer da sessão do pregão, sob pena de desclassificação do licitante.

3.1.4. O fornecedor é o responsável por qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante no Sistema da Bolsa de Licitações e Leilões do Brasil - BLL, não cabendo ao provedor do Sistema ou ao órgão entidade promotor do procedimento a responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros não autorizados.

3.1.5. O fornecedor se responsabiliza exclusiva e formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assume como firmes e verdadeiras suas propostas e seus lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, excluindo as responsabilidades do provedor do sistema e da Prefeitura Municipal de Santa Cruz do Rio Pardo por eventuais danos decorrentes de uso indevido das credenciais de acesso, ainda que por terceiros.

3.1.6. O procedimento será divulgado no site: www.santacruztoriopardo.sp.gov.br e no Portal Nacional de Contratações Públicas – PNCP.

3.2. Não poderão participar desta Licitação os fornecedores:

3.2.1. Que não atendam às condições deste Edital e seu(s) anexo(s);

3.2.2. Estrangeiros que não tenham representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente;

3.2.3. Que se enquadrem nas seguintes vedações:

- a) autor do anteprojeto, do projeto básico ou do projeto executivo, pessoa física ou jurídica, quando a contratação versar sobre obra, serviços ou fornecimento de bens a ele relacionados;
- b) empresa, isoladamente ou em consórcio, responsável pela elaboração do projeto básico ou do projeto executivo, ou empresa da qual o autor do projeto seja dirigente, gerente, controlador, acionista ou detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital com direito a voto, responsável técnico ou subcontratado, quando a contratação versar sobre obra, serviços ou fornecimento de bens a ela necessários;
- c) pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da contratação, impossibilitada de contratar em decorrência de sanção que lhe foi imposta;
- d) aquele que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, devendo essa proibição constar expressamente do edital de licitação;
- e) empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, concorrendo entre si;
- f) pessoa física ou jurídica que, nos 5 (cinco) anos anteriores à divulgação do Edital de Licitação, tenha sido condenada judicialmente, com trânsito em julgado, por exploração de trabalho infantil, por submissão de trabalhadores a condições análogas às de escravo ou por contratação de adolescentes nos casos vedados pela legislação trabalhista.

3.2.3.1. Equiparam-se aos autores do projeto as empresas integrantes do mesmo grupo econômico;

3.2.3.2. O disposto na alínea “c” aplica-se também ao fornecedor que atue em substituição a outra pessoa, física ou jurídica, com o intuito de burlar a efetividade da sanção a ela aplicada, inclusive a sua controladora, controlada ou coligada, desde que devidamente comprovado o ilícito ou a utilização fraudulenta da personalidade jurídica do fornecedor;

3.2.4. Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP, atuando nessa condição (Acórdão nº 746/2014-TCU-Plenário); e

3.3. Não poderá participar, direta ou indiretamente, da licitação ou da execução do contrato agente público do órgão ou entidade contratante, devendo ser observadas as situações que possam configurar conflito de interesses no exercício ou após o exercício do cargo ou emprego, nos termos da legislação que disciplina a matéria, conforme § 1º do art. 9º da Lei n.º 14.133, de 2021.

3.4. A critério da Administração e exclusivamente a seu serviço, o autor dos projetos e a empresa a que se referem os itens 3.2.3 “a” e “b” poderão participar no apoio das atividades de planejamento da contratação, de execução da licitação ou de gestão do contrato, desde que sob supervisão exclusiva de agentes públicos do órgão ou entidade.

3.5. Qualquer dúvida em relação ao acesso no sistema operacional poderá ser esclarecida através de uma empresa associada ou pelos telefones: Curitiba-PR (41) 3097-4600 e 3097-4646 ou, ainda, por meio da Bolsa de Licitações e Leilões do Brasil – BLL pelo e-mail contato@bll.org.br.

4. INGRESSO NO PREGÃO ELETRÔNICO E CADASTRAMENTO DA PROPOSTA INICIAL

4.1. Poderão participar da disputa do Pregão Eletrônico todos os interessados do ramo de atividade pertinente ao objeto desta compra/contratação e que preencherem todas as exigências para credenciamento e as condições estabelecidas neste Edital de Licitação e Termo de Referência, bem como comprovem sua qualificação mediante a apresentação da documentação exigida

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

4.2. Os interessados encaminharão, exclusivamente por meio do sistema, proposta com a descrição do objeto ofertado e o preço ou o percentual de desconto, conforme critério de julgamento adotado neste Edital, até a data e o horário limite estabelecidos no preâmbulo deste edital para abertura da sessão pública.

4.3. A ausência de qualquer documento implicará a inabilitação do licitante.

4.3.1. A existência de cadastro em sistemas unificados de fornecedores, tais como SICAF ou congênere, **não afasta o dever do licitante de anexar na plataforma os documentos relativos à habilitação exigidos neste edital.**

4.4. O envio da proposta ocorrerá por meio de chave de acesso e senha.

4.5. Poderão participar deste Pregão Eletrônico as empresas que apresentarem toda a documentação exigida para o respectivo cadastramento no sistema eletrônico da Bolsa de Licitações e Leilões do Brasil – BLL (<https://bll.org.br/cadastro/>).

4.6. O interessado deverá estar credenciado, preferencialmente de forma direta ou através de empresas associadas à Bolsa de Licitações e Leilões do Brasil - BLL, em até, no mínimo, uma hora antes do horário fixado no edital para o recebimento das propostas.

4.7. O provedor do sistema eletrônico poderá cobrar pelos custos de utilização dos recursos de tecnologia da informação, nos termos do regulamento do sistema.

OBSERVAÇÃO: O custo de operacionalização e uso do sistema ficará a cargo da empresa vencedora do presente Pregão Eletrônico que pagará à Bolsa de Licitações e Leilões do Brasil – BLL, provedora do sistema eletrônico, o equivalente ao percentual estabelecido por ela sobre o valor contratual ajustado a título de taxa pela utilização dos recursos de tecnologia da informação.

4.8. A microempresa ou empresa de pequeno porte deverá, quando do cadastramento da proposta inicial de preço a ser digitado no sistema, informar sua condição como empresa (ME ou EPP), sendo que a ausência do preenchimento de tal informação no referido momento implicará na perda dos benefícios aplicáveis às microempresas ou empresas de pequeno porte.

4.9. A simples participação na licitação importa total, irrestrita e irrevogável submissão dos proponentes às condições deste edital.

4.10. O ingresso do fornecedor na disputa do pregão eletrônico ocorrerá com o cadastramento de sua proposta inicial, na forma deste item.

4.10.1. O fornecedor interessado, após a divulgação do Edital de Licitação, encaminhará, exclusivamente por meio do Sistema de Pregão Eletrônico, a proposta com a descrição do objeto ofertado, a marca do produto, quando for o caso, e o preço ou o desconto, até a data e o horário estabelecidos para abertura do procedimento.

4.10.2. Todas as especificações do objeto contidas na proposta, em especial o preço ou o desconto ofertado, vinculam a Contratada.

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

4.11.1. A proposta deverá conter declaração de que compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas

normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas.

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

4.11.3. São vedadas propostas para um mesmo item/lote formuladas por estabelecimentos distintos de uma mesma licitante (disputa entre matriz e filial ou entre filiais, por exemplo). O descumprimento implicará a desclassificação de ambas proponentes.

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

4.13. Incumbirá ao licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do Pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios, diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

4.14. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta ou, na hipótese de a fase de habilitação anteceder as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento, os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.

4.15. Não haverá ordem de classificação na etapa de apresentação da proposta e dos documentos, na hipótese de a fase de habilitação anteceder as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento, pelo licitante, o que ocorrerá somente após os procedimentos de abertura da sessão pública e da fase de envio de lances.

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

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

5. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA

5.1. O licitante deverá enviar sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, de todos os campos necessários e obrigatórios para o exame de forma objetiva da sua real adequação e exequibilidade, tais como:

a) Valor unitário;

b) Descrição detalhada do objeto, contendo as informações similares à especificação do Termo de Referência; indicando, no que for aplicável, o modelo, prazo de validade ou de garantia, número do registro ou inscrição do bem no órgão competente, quando for o caso.

c) Fabricante, se o caso.

d) Marca, se o caso.

5.1.1. No caso em que a marca ofertada pelo licitante for própria, a fim de impedir sua identificação antes de findada a fase de lances, o campo Marca deverá ser preenchido com “**Marca Própria**”.

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

5.2. O prazo de validade das propostas não poderá ser inferior a 60 (sessenta) dias, a contar da data de sua apresentação.

5.3. Nos preços propostos deverão estar incluídos, além do lucro, todos os encargos (sociais, trabalhistas, previdenciários e comerciais, bem como demais encargos incidentes), os tributos (impostos, taxas, emolumentos, contribuições fiscais, e parafiscais, etc.), o fornecimento de mão-de-obra especializada, materiais, ferramentas, acessórios, a administração, as despesas decorrentes de carregamento, descarregamento, fretes, transportes e deslocamentos de qualquer natureza, correndo tal operação, única e exclusivamente por conta, risco e responsabilidade da empresa vencedora da licitação, bem como qualquer outro encargo ou despesa, ainda que aqui não especificada, que possa incidir ou ser necessária à execução do objeto da licitação.

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

5.4. A simples participação neste certame implica na concordância de todos os itens indicados neste instrumento convocatório.

5.5. A proposta deverá, obrigatoriamente, contemplar 100% (cem por cento) do(s) item(ns) a que propõe.

5.6. A proposta apresentada não poderá ser alterada, seja com relação a prazo e especificações do objeto ofertado, seja com relação a qualquer condição que importe modificação dos seus termos originais, bem como, não serão admitidos quaisquer acréscimos, supressões, retificações ou desistência de propostas, salvo por motivo justo decorrente de fato superveniente e aceito pelo Pregoeiro para revelação de erros ou omissões formais, de que não resultem prejuízo para o entendimento das propostas.

5.6.1. A omissão de qualquer despesa ou custo necessário à perfeita execução do objeto desta licitação será interpretada como não existente ou já incluída nos preços, não podendo a licitante pleitear quaisquer acréscimos após a entrega da proposta.

5.7. Cada licitante poderá apresentar apenas uma proposta de preço.

5.8. Até a abertura da sessão, o licitante poderá retirar ou substituir a proposta anteriormente encaminhada.

5.9. A sessão poderá ser suspensa pelo pregoeiro a qualquer momento para análise e conformidade das propostas.

5.9.1. Após a suspensão da sessão pública, o Pregoeiro enviará, via chat, mensagem às licitantes informando a data e o horário previstos para o início da oferta de lances.

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

6.1. A abertura da sessão pública deste Pregão, conduzida pelo(a) pregoeiro(a), ocorrerá na data e na hora indicadas no preâmbulo deste Edital, no site: <https://bllcompras.com>.

6.2. Durante a sessão pública, a comunicação entre o(a) pregoeiro(a) e as licitantes ocorrerá exclusivamente mediante troca de mensagens, em campo próprio do sistema eletrônico.

6.3. O(a) pregoeiro(a) verificará as propostas apresentadas e desclassificará aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos no edital.

6.3.1. Será desclassificada a proposta que identifique o licitante.

6.3.2. A desclassificação da proposta será fundamentada e registrada no sistema, acompanhado em tempo real por todos os participantes.

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

6.4. O sistema ordenará automaticamente as propostas classificadas pelo(a) pregoeiro(a), sendo que somente estas participarão da fase de lances.

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

6.6. Classificadas as propostas, o(a) pregoeiro(a) dará início à fase competitiva, oportunidade em que os licitantes poderão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico.

6.7. O lance deverá ser ofertado pelo valor unitário do lote.

6.8. O licitante será imediatamente informado do recebimento do lance e do valor consignado no registro, mantendo-se em sigilo a identificação do ofertante.

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

6.10. O licitante somente poderá oferecer valor inferior ao último lance por ele ofertado e registrado pelo sistema, observado, quando houver, o intervalo mínimo de diferença de valores entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao lance que cobrir a melhor oferta.

6.11. Não serão aceitos dois ou mais lances iguais e prevalecerá aquele que for recebido e registrado primeiro.

6.12. Os lances apresentados e levados em consideração para efeito de julgamento serão de exclusiva e total responsabilidade do licitante, não lhe cabendo o direito de pleitear qualquer alteração.

6.13. Será adotado para o modo de disputa **ABERTO**, conforme o artigo 20, Inc. I, do Decreto Municipal nº 341/2023, em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações.

6.13.1. A etapa de lances da sessão pública terá duração de 10 (dez) minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública.

6.13.2. A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o item anterior, será de dois minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.

6.13.3. Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente, e o sistema ordenará e divulgará os lances conforme a ordem final de classificação.

6.13.4. Encerrada a sessão pública sem prorrogação automática pelo sistema, nos termos do disposto no **item 6.13.2**, o(a) pregoeiro(a) poderá, assessorado pela equipe de apoio, admitir o reinício da fase de lances, em prol da consecução do melhor preço, mediante justificativa.

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

6.14.1. Caso o licitante, ao enviar seu lance, cometa qualquer tipo de erro, deverá informá-lo imediatamente por meio do sistema eletrônico utilizado para a disputa.

6.14.2. Não serão admitidos pedidos de cancelamento de lances após o encerramento da fase de lances.

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

6.16. Se a desconexão perdurar por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão será suspensa e terá reinício sessão do Pregão somente decorridas vinte e quatro horas após a comunicação expressa do fato aos participantes.

6.17. O critério de julgamento adotado será o **menor preço (global)**, conforme definido neste Edital e seus anexos.

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

6.19. Haverá empate se houver igualdade entre propostas iniciais não superadas na fase de lances ou quando as propostas ou lances oferecidos por Microempresas ou Empresas de Pequeno Porte forem iguais ou até 5% (cinco por cento) superiores à proposta mais bem classificada. Não sendo admitido o oferecimento de lances iguais, prevalecerá aquele que primeiro for registrado no sistema, sendo desprezado os demais.

6.20. Havendo eventual empate entre propostas ou lances, o critério de desempate será aquele previsto no art. 60 da Lei nº 14.133, de 2021, nesta ordem:

6.20.1. Disputa final, hipótese em que os licitantes empatados poderão apresentar nova proposta em ato contínuo à classificação;

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

6.20.3. Desenvolvimento pelo licitante de ações de equidade entre homens e mulheres no ambiente de trabalho, conforme regulamento;

6.20.4. Desenvolvimento pelo licitante de programa de integridade, conforme orientações dos órgãos de controle.

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

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

6.21.2. Empresas brasileiras;

6.21.3. Empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;

6.21.4. Empresas que comprovem a prática de mitigação, nos termos da Lei nº 12.187, de 29 de dezembro de 2009.

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

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

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

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

6.22.4. O(a) pregoeiro(a) solicitará ao licitante mais bem classificado que no prazo de 48 (quarenta e oito) horas, após a análise dos documentos de habilitação, envie a proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados.

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

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

7. DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA VENCEDORA E JULGAMENTO

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

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

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

c) Relação de Apenados TCEP (<https://www.tce.sp.gov.br/pesquisa-relacao-apanados>).

d) Certidão Negativa de Inidoneo TCU

(<https://certidoes.apps.tcu.gov.br/emitir-certidao-inidoneos>).

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

7.3. Caso conste na Consulta de Situação do licitante a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o(a) pregoeiro(a) deverá convocar o licitante para manifestação previamente a uma eventual desclassificação.

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

7.4. Será desclassificada a proposta ou o lance vencedor que apresentar preço final superior ao máximo estimado para contratação ou que apresentar preço manifestamente inexequível.

7.4.1. A inexequibilidade, na hipótese de que trata o caput, só será considerada após diligência do gestor do contrato ou profissional de sua secretaria por ele designado, responsável pela abertura do pregão, que comprove:

7.4.1.1. Que o custo do licitante ultrapassa o valor da proposta; e

7.4.1.2. Inexistirem custos de oportunidade capazes de justificar o vulto da oferta.

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

7.6. Se a proposta ou lance vencedor for desclassificado, o(a) pregoeiro(a) examinará a proposta ou lance subsequente, e, assim sucessivamente, na ordem de classificação, observados, no caso de empate, o disposto nos itens 6.20 e seguintes.

7.7. Será desclassificada a proposta vencedora que:

7.7.1. Contiver vícios insanáveis;

7.7.2. Não obedecer às especificações técnicas contidas no Termo de Referência;

7.7.3. Apresentar preços inexequíveis ou permanecerem acima do preço máximo definido para a contratação;

7.7.4. Não tiverem sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;

7.7.5. Apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências deste Edital ou seus anexos, desde que insanável.

7.8. Caso o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar tenha se utilizado de algum tratamento favorecido às ME/EPPs, o(a) pregoeiro(a) verificará se faz jus ao benefício, em conformidade com o item 4.8 deste edital.

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

8 DA HABILITAÇÃO

8.1. Os documentos previstos no Termo de Referência, necessários e suficientes para demonstrar a capacidade do licitante de realizar o objeto da licitação, serão exigidos para fins de habilitação, nos termos dos arts. 62 a 70 da Lei nº 14.133, de 2021.

8.2. Os documentos exigidos para fins de habilitação deverão ser anexados em campo próprio do sistema.

8.3. Os documentos exigidos para fins de habilitação não poderão ser substituídos por registro cadastral emitido por órgão ou entidade pública.

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

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

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

8.7. Documentos necessários para empresas:

8.7.1. HABILITAÇÃO JURÍDICA:

a) Registro Comercial, no caso de empresa individual;

b) Certificado da Condição de Microempreendedor Individual – CCMEI, tratando-se de **Microempreendedor Individual – MEI**;

c) **Ato Constitutivo, Estatuto, ou Contrato Social**, devidamente registrado na Junta Comercial, ou no Cartório de Registro Civil de Pessoas Jurídicas, em se tratando de sociedades empresariais, acompanhado de todas as alterações ou da consolidação respectiva, conforme legislação em vigor, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado também de documentos de eleição de seus administradores.

d) **Ato constitutivo devidamente registrado no Cartório de Registro Civil de Pessoas Jurídicas** tratando-se de sociedades civis, acompanhado de prova da diretoria em exercício.

e) **Decreto de autorização**, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.

8.7.2. REGULARIDADE FISCAL:

a) **Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ)**;

b) **Prova de inscrição no Cadastro de Contribuintes Municipal** relativa à sede ou ao domicílio do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto do certame;

c) **Prova de regularidade fiscal para com a Fazenda Federal**, mediante prova de regularidade de Débitos ou relativa a Tributos Federais (inclusive contribuições sociais) e à Dívida Ativa da União;

d) **Prova de regularidade fiscal para com a Fazenda Municipal**, da sede ou do domicílio do licitante, relativas às suas obrigações tributárias atinentes ao ramo de atividade objeto da licitação.

e) **Prova de regularidade relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS)**;

f) **Prova de regularidade relativa à inexistência de débitos perante a Justiça do Trabalho; ou certidão positiva com efeitos de negativa.**

8.7.2.1. A comprovação de regularidade fiscal e trabalhista das microempresas e empresas de pequeno porte somente será exigida para efeito de assinatura do contrato; (LC nº 123, art. 42).

8.7.2.2 As microempresas e empresas de pequeno porte, por ocasião da participação neste certame, **deverão apresentar toda a documentação exigida para fins de comprovação de regularidade fiscal e trabalhista, mesmo que esta apresente alguma restrição**; (LC nº 123, art. 43, caput).

8.7.2.3. Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal e trabalhista, será assegurado o prazo de 05 (cinco) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado vencedor do certame, prorrogável por igual período, a critério da Administração, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais documentos de prova de regularidade; (LC nº 123, art. 43, § 1º).

8.7.2.4. A não-regularização da documentação, no prazo previsto no subitem 8.7.2.3 implicará na decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste edital, sendo facultado à Administração convocar os licitantes remanescentes para, em sessão pública, retomar os atos referentes ao procedimento licitatório, ou revogar a licitação (LC nº 123. art. 43, § 2º).

8.7.2.5. Para os documentos de regularidade fiscal que não apresentarem prazo de validade considerar-se-á 90 (noventa) dias a partir da data de emissão.

8.7.3. QUALIFICAÇÃO ECONÔMICA-FINANCEIRA

8.7.3.1 Certidão Negativa de falência, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica, cuja pesquisa tenha sido realizada em data não anterior a 90 (noventa) dias da data limite para apresentação das propostas.

8.7.4. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

8.7.4.1. Nos termos do art. 67 da Lei nº 14.133/2021, e em conformidade com os requisitos técnicos previstos no item 11.4 do Termo de Referência a licitante deverá comprovar:

a) Qualificação Técnico-Operacional

A licitante deverá apresentar atestado(s) de capacidade técnica emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado que comprove(m) a execução satisfatória de serviços similares e compatíveis com o objeto desta contratação, de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior, relacionados à implantação e disponibilização de solução informatizada de gestão eletrônica de documentos e/ou processos administrativos.

O(s) atestado(s), considerado(s) isoladamente ou em conjunto, deverá(ão) demonstrar experiência compatível com parcelas relevantes do objeto, contemplando, conforme aplicável:

- implantação de solução de gestão documental e/ou processo eletrônico;
- disponibilização da solução em ambiente web;
- disponibilização e direito de uso da solução com suporte técnico e manutenção;
- operação em ambiente institucional ou corporativo.

b) Compatibilidade e Complexidade

Considerando a natureza continuada e institucional da solução, o(s) atestado(s) deverá(ão) demonstrar experiência prévia compatível com a complexidade tecnológica e operacional do objeto, contemplando características tais como:

- controle de usuários e perfis de acesso;
- tramitação eletrônica de documentos ou processos;
- registros de auditoria e rastreabilidade;
- prestação continuada de suporte técnico;
- implantação envolvendo migração, conversão, importação ou tratamento de dados preexistentes.

Não será exigida identidade integral entre as funcionalidades ou nomenclaturas da solução anteriormente executada e aquelas previstas neste Termo de Referência, desde que demonstrada experiência em serviços similares de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior.

c) Quantitativo Mínimo

Com fundamento no art. 67, §2º, da Lei nº 14.133/2021, deverá ser exigida comprovação de experiência mínima correspondente a 50% (cinquenta por cento) do quantitativo estimado de usuários da solução, conforme justificado no Estudo Técnico Preliminar.

Tal exigência visa assegurar que a empresa possui experiência prévia compatível com a complexidade da solução, mitigando riscos operacionais e garantindo a continuidade do serviço público.

d) Requisitos Formais do Atestado

O(s) atestado(s) deverá(ão) conter informações suficientes para identificação e verificação da experiência declarada, contemplando, no mínimo:

- identificação do emitente;
- identificação da empresa atestada;
- descrição clara dos serviços executados;
- indicação de sua execução satisfatória;
- período da prestação;
- identificação do responsável pela emissão;
- assinatura física ou eletrônica, ou outro mecanismo que permita verificar a autoria e autenticidade do documento.

A Administração poderá realizar diligências destinadas à verificação da autenticidade e ao esclarecimento das informações constantes dos documentos apresentados, observados os limites previstos no art. 64 da Lei nº 14.133/2021.

8.7.5. DOCUMENTAÇÃO COMPLEMENTAR

- a) Declaração Unificada, conforme Anexo VII.

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

8.9. Os documentos exigidos para habilitação serão enviados por meio do sistema, em formato digital, no prazo de 02 (duas) horas, contado da solicitação do(a) pregoeiro(a), podendo ser prorrogado mediante justificativa apresentada pelo licitante e aceita pelo(a) pregoeiro(a).

8.9.1. Os documentos relativos à habilitação da empresa declarada detentora da melhor oferta anexados à plataforma que **não puderem ter a sua autenticidade aferida por meio eletrônico (assinatura digital ou autenticação eletrônica com código de verificação)**, deverão ser numerados sequencialmente e encaminhados em originais, cópias autenticadas ou, ainda, nos termos do que dispõe a Lei Federal 13.726/2018, **no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas**, contados da data da sessão pública, para a Prefeitura do Município de Santa Cruz do Rio Pardo, pessoalmente ou por meio de serviço postal, no endereço abaixo:

PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA CRUZ DO RIO PARDO
PRAÇA DEPUTADO LEÔNIDAS CAMARINHA, 340 – CENTRO
SANTA CRUZ DO RIO PARDO - SP
CEP: 18.900-019

8.9.2. Para o cumprimento do prazo disposto no item anterior, será válida a comunicação do Código de Rastreio.

8.9.3. O não encaminhamento dos documentos referidos no item 8.9.1. dentro do prazo estipulado implicará na desclassificação do licitante.

8.10. Nos termos do que estabelece o artigo 64 da Lei 14.133/2021, após a entrega dos documentos para habilitação, não será permitida a substituição ou a apresentação de novos documentos, salvo em sede de diligência, para:

8.10.1. Complementação de informações acerca dos documentos já apresentados pelos licitantes e desde que necessária para apurar fatos existentes à época da abertura do certame; e

8.10.2. Atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas;

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

8.11.1. O(a) pregoeiro(a) poderá, no julgamento da habilitação, suspender a sessão para analisá-los minuciosamente ou para realizar diligências com vistas ao saneamento de erros ou falhas descritas no item 8.13, mediante decisão fundamentada, registrada em ata e acessível aos licitantes, e lhes atribuirá validade e eficácia para fins de habilitação e classificação.

8.11.2. A data e o horário de retomada da sessão pública serão informados com, no mínimo, vinte e quatro horas de antecedência, no chat da plataforma, e a ocorrência será registrada em ata.

8.12. Na hipótese de o licitante não atender às exigências para habilitação, o(a) pregoeiro(a) examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao presente edital, observado o prazo disposto no subitem 8.9.

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

8.14. A comprovação de regularidade fiscal e trabalhista das microempresas e das empresas de pequeno porte somente será exigida para efeito de contratação, e não como condição para participação na licitação, nos termos do que determina o art. 4º do Decreto nº 8.538/2015.

8.15. A documentação de habilitação deverá ser apresentada em nome do licitante que será responsável pela execução do contrato e faturamento, com o mesmo número do CNPJ. Serão aceitos documentos com a mesma razão social, porém CNPJ e endereço diverso quando os mesmos tiverem validade para todas as filiais e matriz.

8.16. Documentos emitidos em língua estrangeira deverão ser entregues acompanhados da tradução para língua portuguesa, efetuada por tradutor juramentado, e também devidamente consularizados ou registrados no cartório de títulos e documentos.

8.17. Os documentos exigidos neste Edital poderão não ser aceitos, quando apresentados mediante cópias ilegíveis ou com datas rasuradas, sendo que ao licitador, reserva-se o direito de solicitar o original de qualquer documento, sempre que tiver dúvida e julgar necessário fazer a devida diligência, nos termos da lei, facultando ainda, tomar as medidas necessárias, no caso de fraude ou má fé.

8.18. Os documentos cujos arquivos apresentem-se corrompidos, impossibilitando sua visualização serão considerados como não entregues.

9. DO ENCAMINHAMENTO DA PROPOSTA VENCEDORA

9.1. A empresa vencedora deverá encaminhar por meio do próprio sistema, a Proposta de Preços descrita com o(s) valor(es) oferecido(s) após a fase de lances assinada digitalmente pelo Representante Legal da Empresa citado nos documentos de habilitação, em linguagem concisa, sem emendas, rasuras ou entrelinhas, contendo as informações constantes no item a seguir, dentro do prazo disposto no item 8.9.1.

9.2. A proposta (modelo no Anexo IV) deverá conter:

- a) número do Pregão;
- b) razão social da proponente; CNPJ; endereço completo; telefone e e-mail atualizados para contato; qualificação completa do preposto que representará a licitante, indicando seu nome completo, data de nascimento, estado civil, cargo, RG, CPF, endereço residencial, telefone e e-mail pessoais e assinatura;
 - b.1) O endereço e CNPJ informados deverão ser do estabelecimento que de fato emitirá a nota fiscal eletrônica ou documento similar;
- c) descrição do objeto, em conformidade com as especificações do Termo de Referência deste Edital;
- d) preço unitário e valor total, em algarismo, expresso em moeda corrente nacional, apurados à data de sua apresentação, sem inclusão de qualquer encargo financeiro ou previsão inflacionária;
 - d.1) Nos preços propostos deverão estar incluídos, além do lucro, todas as despesas e custos, como por exemplo: transportes, fretes, materiais, tributos de qualquer natureza e todas as despesas, diretas ou indiretas relacionadas com o objeto ora licitado;
- e) preço total da proposta, em algarismo, expresso em moeda corrente nacional;
- f) prazo de validade da proposta de no mínimo 90 (noventa) dias;
- g) assinatura do signatário.

9.3. O objeto deverá atender às especificações constantes no Termo de Referência e anexos deste edital.

9.4. Serão desclassificadas as propostas que conflitem com as normas deste Edital ou da legislação em vigor.

9.5. A proposta final será documentada nos autos e considerada no decorrer da execução do Contrato.

9.6. Todas as especificações do objeto contidas na proposta, tais como marca, modelo, tipo, fabricante e procedência, vinculam a Contratada.

9.7. Os preços deverão ser expressos em moeda corrente nacional, o valor unitário em algarismos e o valor global em algarismos e por extenso.

9.8. Ocorrendo divergência entre os preços unitários e o preço global, a prevalência de um valor sobre o outro será estabelecido de acordo com o critério de julgamento da disputa, vinculando-se à proposta, ao

lance ou ao preço negociado com o(a) pregoeiro(a); no caso de divergência entre os valores numéricos e os valores expressos por extenso, prevalecerão estes últimos.

9.9. A oferta deverá ser firme e precisa, limitada rigorosamente ao objeto deste Edital, sem conter alternativas de preço ou de qualquer outra condição que induza o julgamento a mais de um resultado, sob pena de desclassificação.

9.10. A proposta deverá obedecer aos termos deste Edital e seus Anexos, não sendo considerada aquela que não corresponda às especificações ali contidas ou que estabeleça vínculo à proposta de outro licitante.

10. DOS RECURSOS

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

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

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

10.3.1. a intenção de recorrer deverá ser manifestada imediatamente, sob pena de preclusão;

10.3.2. O prazo para manifestação da intenção de recorrer será de 15 (quinze) minutos, após a divulgação do resultado do julgamento.

10.3.3. o prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação ou de lavratura da ata de habilitação ou inabilitação;

10.3.4. o encaminhamento das razões recursais fora do campo próprio implicará o não conhecimento das razões.

10.3.5. a ausência do encaminhamento das razões recursais será considerada como desistência do recurso.

10.3.5.1 Na ausência de manifestação de intenção de recorrer, na falta das razões recursais ou na intempestividade de qualquer uma dessas o(a) pregoeiro(a) estará autorizado a adjudicar o objeto ao licitante declarado vencedor;

10.3.6. Na hipótese de adoção da inversão de fases prevista no § 1º do art. 17 da Lei nº 14.133, de 2021, o prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação da ata de julgamento.

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

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

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

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

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

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

10.10. Decididos os recursos e constatada a regularidade dos atos praticados, a Autoridade competente adjudicará o objeto do certame à licitante vencedora e homologará o procedimento.

10.11. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados no sítio eletrônico <https://www.santacruzoriopardo.sp.gov.br/>.

11. DA REABERTURA DA SESSÃO

11.1. A sessão pública poderá ser reaberta:

11.1.1. Nas hipóteses de provimento de recurso que leve à anulação de atos anteriores à realização da sessão pública precedente ou em que seja anulada a própria sessão pública, situação em que serão repetidos os atos anulados e os que dele dependam;

11.2. Todos os licitantes remanescentes deverão ser convocados para acompanhar a sessão reaberta.

11.3. A convocação se dará por meio do sistema eletrônico (chat ou e-mail), de acordo com a fase do procedimento licitatório.

12. DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

12.1. Encerradas as fases de julgamento e habilitação, e exauridos os recursos administrativos, o processo licitatório será encaminhado à autoridade superior para adjudicar o objeto e homologar a licitação.

13. DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS/SANÇÕES/ PROCESSO SANCIONATÓRIO

13.1. Comete infração administrativa o contratado que cometer qualquer ato previsto no artigo 155 da Lei Federal nº 14.133/2021, bem como, dolo ou culpa:

- a) der causa à inexecução parcial do contrato;
- b) der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- c) der causa à inexecução total do contrato;
- d) não manter a proposta;
- e) não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta
- f) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;
- g) fraudar a licitação ou apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou durante a licitação ou a execução do contrato;
- h) praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- i) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- j) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

13.2. Serão aplicadas ao contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

I. **Advertência**, quando o contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021);

II. **Multa**:

a. Para as infrações previstas nos itens “a”, “b”, “c”, “d”, e “e” a multa será de 0,5% a 15% do valor total do contrato;

b. Para as infrações previstas nos itens “f”, “g”, “h” e “i”, a multa será de 15% a 30% do valor do contrato licitado.

III. **Impedimento de licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c”, “d” e “e” do subitem acima deste Contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, § 4º, da Lei nº 14.133, de 2021);

IV. **Declaração de inidoneidade para licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “f”, “g”, “h” e “i” do subitem acima deste Contrato, bem como nas alíneas “b”, “c”, “d” e “e”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §5º, da Lei nº 14.133, de 2021).

V. A critério da Administração Pública, também poderá ser aplicada multa moratória de 1% (um por cento) caso ocorra atraso injustificado na execução do contrato, bem como a aplicação de multa de mora não

impedirá que a Administração a converta em compensatória e promova a extinção unilateral do contrato com a aplicação cumulada de outras sanções previstas neste contrato e Lei Federal 14.133/2021.

13.3. A aplicação das sanções previstas neste Contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante (art. 156, §9º, da Lei nº 14.133, de 2021).

13.4. Todas as sanções previstas neste Contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa e multa de mora, quando o caso. (art. 156, §7º, da Lei nº 14.133, de 2021). O atraso injustificado na execução do contrato sujeitará o contratado a multa de mora calculada sobre o valor da obrigação não cumprida, a partir do primeiro dia útil seguinte ao término do prazo estipulado, observados os seguintes critérios:

I - 0,5% (meio por cento) ao dia, para atraso de até 15 (quinze) dias;

II - 1% (um por cento) ao dia, do 16º (décimo sexto) ao 30º (trigésimo) dia, aplicada em acréscimo à do inciso I;

III - após 30 (trinta) dias, fica caracterizada a inexecução parcial ou total do contrato, conforme o caso.

13.4.1. Os referidos prazos serão considerados em dias corridos.

13.4.2. A multa de mora poderá ser convertida em compensatória e promovida a extinção unilateral do contrato, com a aplicação cumulada de outras sanções previstas nesta resolução. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor de pagamento eventualmente devido pela Administração ao contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente.

13.5. A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou aceitar ou retirar instrumento equivalente, dentro do prazo estabelecido, caracteriza o descumprimento total da obrigação assumida, sujeitando-o à aplicação de multa de 30% (trinta por cento) sobre o valor do contrato, além de impedimento de licitar e contratar com o Município, pelo prazo máximo de 3 (três) anos, e ainda, se for o caso, de imediata perda da garantia de proposta.

13.6. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente (art. 156, §8º, da Lei nº 14.133, de 2021).

13.7. Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 10 (dez) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente, sob pena de inscrição do respectivo valor como dívida ativa, sujeitando-se a devedora ao competente processo judicial de execução, com as devidas correções monetárias e juros legais.

13.8. No caso de multa aplicada em virtude de descumprimento contratual, além do disposto acima, também será possível, a critério da CONTRATANTE, o desconto das respectivas importâncias do valor eventualmente devido à CONTRATADA.

13.9. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no caput e parágrafos do art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

13.10. Na aplicação das sanções serão considerados (art. 156, §1º, da Lei nº 14.133, de 2021):

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

13.11. Os atos previstos como infrações administrativas na Lei nº 14.133, de 2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846, de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei (art. 159).

13.12. A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Contrato ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia (art. 160, da Lei nº 14.133, de 2021).

13.13. A instauração de processo sancionatório se dará pelo gestor do contrato, bem como a nomeação de comissão constituída por dois ou mais servidores estáveis para sua condução.

13.13.1. Os emitentes das garantias exigidas no contrato deverão ser notificados quanto ao início de processo sancionatório para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais, nos termos do artigo 137, § 4º, da Lei Federal 14.133/21.

13.14. Configurada a hipótese de aplicação de advertência ou multa, os responsáveis, uma vez instaurado o processo sancionatório, serão intimados para apresentação de defesa no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contados da data do recebimento da comunicação, cabendo ao Secretário Municipal gestor do contrato decidir sobre o sancionamento.

13.15. Se na instrução do processo sancionatório estiverem presentes indícios que também recomendem, desde logo, a rescisão unilateral do contrato, deverá o contratado ser comunicado de ambas as consequências da infração constatada para oportuna decisão conjunta.

13.16. Para a aplicação das sanções de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar deverá ser instaurado processo de responsabilização, a ser conduzido por comissão composta de 2 (dois) ou mais servidores estáveis, indicados pelo Secretário Municipal gestor do contrato, que avaliará fatos e circunstâncias conhecidos e intimará o licitante ou o contratado para, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de intimação, apresentar defesa escrita e especificar as provas que pretenda produzir.

13.17. Na hipótese de deferimento de pedido de produção de novas provas ou de juntada de provas julgadas indispensáveis pela comissão, o licitante ou o contratado poderá apresentar alegações finais no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação.

13.17.1. Serão indeferidas pela comissão, mediante decisão fundamentada, provas ilícitas, impertinentes, desnecessárias, protelatórias ou intempestivas.

13.18. Finalizada a produção de provas ou expirado o prazo para alegações finais, a comissão elaborará relatório pormenorizado dos fatos no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis.

13.19. O relatório final da comissão será encaminhado ao Secretário Municipal gestor do contrato, a quem compete:

I - aplicar a sanção de impedimento de licitar e contratar;

II - encaminhar o processo ao Chefe do Poder Executivo para aplicação da sanção de declaração de inidoneidade para licitar e contratar.

13.20. Da decisão do Secretário Municipal que aplicar as sanções de advertência, multa ou impedimento de licitar e contratar, caberá recurso, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, a contar da intimação.

13.20.1. O recurso de que trata o “caput” deste artigo será dirigido à autoridade sancionadora, que deverá no prazo de até 5 (cinco) dias úteis proferir decisão de mérito para rever ou manter a decisão recorrida;

13.20.2. Caso a autoridade sancionadora decida pela manutenção da decisão recorrida, deverá, imediatamente, submeter o recurso ao Chefe do Poder Executivo, que decidirá sobre suas condições de admissibilidade e o seu mérito no prazo de até 20 (vinte) dias úteis.

13.20.3. Da decisão do Chefe do Poder Executivo que aplicar a sanção de inidoneidade para licitar e contratar, caberá apenas pedido de reconsideração, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da intimação, e decidido no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado de seu protocolo.

13.21. A imposição das sanções não impede a propositura de ação judicial com vista à reparação integral do dano causado ao Município.

13.22. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo, até que sobrevenha decisão final por parte da autoridade competente.

13.23. A intimação dos atos relativos à aplicação de sanções será feita mediante expedição de ofício ao representante leal, ao(s) responsável(eis) relacionado(s) no Termo de Ciência e de Notificação perante o ou na Autorização de Serviços ou de Compras, conforme o caso, por meio do endereço eletrônico neles indicados, o qual deve ser mantido atualizado para os fins a que se destina, ou ainda por carta com AR.

13.24. Resultando infrutífera a intimação, será esta efetuada por meio do Diário Oficial Eletrônico do Município.

13.25. Os atos previstos como infrações administrativas na Lei Federal 14.133/21 ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e a autoridade competente definidos na referida lei.

13.26. Independentemente da instauração de processo sancionatório, o Município poderá determinar, mediante comunicação expressa aos responsáveis, a suspensão preventiva e imediata do contrato, quando a medida se revelar de interesse público, uma vez avaliados os aspectos a que se refere o artigo 147 da Lei Federal 14.133/21.

13.27. Aplica-se na contagem dos prazos previstos neste edital o disposto no artigo 183 da Lei Federal 14.133/21.

13.28. Encerrada a instância administrativa, as sanções deverão ser registradas no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP), bem como, conforme o caso, comunicadas às autoridades competentes para fins de anotações nos demais cadastros de controle, inclusive às entidades profissionais, dentro do prazo legal de 15 (quinze) dias úteis.

13.29. É admitida a reabilitação do licitante ou contratado perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, exigidos, cumulativamente:

I - reparação integral do dano causado à Administração Pública;

II - pagamento da multa;

III - transcurso do prazo mínimo de 1 (um) ano da aplicação da penalidade, no caso de impedimento de licitar e contratar, ou de 3 (três) anos da aplicação da penalidade, no caso de declaração de inidoneidade;

IV - cumprimento das condições de reabilitação definidas no ato punitivo;

V - análise jurídica prévia, com posicionamento conclusivo quanto ao cumprimento dos requisitos definidos neste artigo.

13.29.1. A sanção pela apresentação de declaração ou documentação falsa exigida para o certame, por prestar declaração falsa durante a licitação ou execução do contrato, bem como pela prática de ato lesivo, nos termos do artigo 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, exigirá, como condição de reabilitação do licitante ou contratado, a implantação ou aperfeiçoamento de programa de integridade pelo responsável.

13.30. Os casos omissos serão solucionados pelo Secretário Municipal de Administração, ouvida a Procuradoria Jurídica do Município, quando for o caso.

14. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E PEDIDOS DE ESCLARECIMENTO

14.1. Qualquer pessoa é parte legítima para impugnar este Edital por irregularidade na aplicação da Lei nº 14.133, de 2021.

14.1.1. Esclarecimentos e impugnações referentes ao processo licitatório deverão ser enviados ao(a) pregoeiro(a), através do e-mail: licitacao@santacruzoriopardo.sp.gov.br e/ou através da Plataforma BLL, até 03 (três) dias úteis anteriores à data fixada para abertura da sessão pública.

14.1.2. A impugnação deverá, obrigatoriamente, estar acompanhada da apresentação de cópia digital de CPF e RG, se tratando de pessoa física, ou cópia digital do Ato Constitutivo com indicação dos poderes do representante, em se tratando de pessoa jurídica.

14.1.2.1. Caso a impugnação seja assinada por procurador, deverá anexar Instrumento de Procuração que comprove os poderes de representação do Signatário.

14.1.3. Não serão conhecidos os esclarecimentos e as impugnações apresentados fora do prazo legal ou subscritos por representante não habilitado para responder pela proponente.

14.2. Caberá ao(a) pregoeiro(a), auxiliado e em conjunto com os responsáveis pela elaboração do Estudo Técnico Preliminar, Termo de Referência e seus anexos, prestar os devidos esclarecimentos, bem como caberá a autoridade responsável decidir sobre as impugnações, no prazo de até 3 (três) dias úteis, contados da data de recebimento da impugnação ou esclarecimento.

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

14.3.1. A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e deverá ser motivada pelo(a) pregoeiro(a), nos autos do processo de licitação.

14.3.2. Caso a complexidade da matéria assim exija, suspender-se-á a data do certame para as devidas diligências que se façam necessárias.

14.4. Não serão motivos para alteração do edital ou acatamento à impugnação das licitantes, pequenas falhas ou especificações que não prejudiquem a boa interpretação ou até mesmo aos princípios fundamentais e legais para a escolha da melhor proposta.

14.5. As respostas aos pedidos de esclarecimentos e impugnações serão disponibilizadas no sistema eletrônico para os interessados e vincularão os participantes e a administração.

14.6. Se procedente e acolhida à impugnação do edital, seus vícios serão sanados e nova data será designada e publicada para a realização do certame.

15. DA ANULAÇÃO E REVOGAÇÃO

15.1. A presente licitação poderá ser revogada por razões de interesse público, decorrente de fato superveniente devidamente comprovado, pertinente e suficiente para justificar sua revogação, ou ser anulada por ilegalidade declarada de ofício ou por provocação de terceiros, mediante parecer escrito devidamente fundamentado.

15.2. A anulação da presente licitação por motivo de ilegalidade não gera obrigação de indenizar, ressalvado o direito do contratado de boa-fé de ser ressarcido pelos encargos que tiver suportado no cumprimento do contrato.

15.3. No caso de revogação ou anulação da presente licitação fica assegurada a prévia manifestação dos interessados (§3, art. 71, da Lei 14.133/21).

16. DAS REGRAS GERAIS DE FORMALIZAÇÃO DO INSTRUMENTO CONTRATUAL / PEDIDO DE COMPRA

16.1. Homologada a licitação pela autoridade competente, o Município de Santa Cruz do Rio Pardo poderá emitir pedido de compra ou firmar contrato específico com o PROPONENTE VENCEDOR visando a execução do objeto desta licitação nos termos da minuta que integra este Edital.

16.2. O proponente vencedor terá o prazo de **05 (cinco) dias úteis**, contados a partir da convocação, para comparecer a **Prefeitura Municipal de Santa Cruz do Rio Pardo** para assinar o Contrato, ou, ainda, enviá-lo, pelo mesmo prazo disposto, através de serviço postal, devidamente assinado e reconhecida firma em cartório, quando este tiver sido encaminhada para assinatura por e-mail, observando-se nesta situação o disposto no **item 18.3.** ou, ainda, devolvê-lo devidamente assinado digitalmente ou com autenticação eletrônica com código de verificação para o mesmo e-mail que foi recebido.

16.3. O prazo mencionado no item 16.2 poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, quando solicitado pelo PROPONENTE VENCEDOR durante o seu transcurso e desde que ocorra motivo justificado e aceito pelo **CONTRATANTE**.

16.4. Na ocasião do contrato vir a ser assinado presencialmente na Prefeitura de Santa Cruz do Rio Pardo, deverá o representante responsável pela assinatura comparecer munido de procuração com reconhecimento de firma ou assinatura digital que o autorize assinar, no prazo estabelecido.

16.4.1. O Contrato poderá ser firmado através de assinatura eletrônica, nos padrões ICP-Brasil, conforme o estabelecido pela Lei nº 14.063, de 23 de setembro de 2020, garantindo assim a eficácia de todas as suas cláusulas.

16.5. Tratando-se de **microempresa ou empresa de pequeno porte**, cuja documentação de regularidade fiscal tenha indicado restrições à época da fase de habilitação, deverá comprovar, previamente à assinatura do contrato, a **regularidade fiscal e trabalhista**, no prazo de **cinco dias úteis**, a contar do momento em que for declarado vencedor do certame, prorrogável por igual período, a critério da Administração, sob pena de a contratação não se realizar, decaindo do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas neste edital;

16.5.1. Na hipótese de não regularização da documentação, será convocada outra empresa na ordem de classificação das ofertas, com vistas à contratação.

16.5.2. Quando o adjudicatário, convocado dentro do prazo de validade de sua proposta, não apresentar a situação regular, ou se recusar a celebrar a contratação, será convocado outro licitante na ordem de classificação das ofertas, e assim sucessivamente, com vistas à celebração da contratação.

16.6. A recusa injustificada do concorrente Vencedor em assinar o CONTRATO dentro do prazo estabelecido, implicará em impedimento de licitar e de contratar com a Administração Pública, pelo prazo de até cinco anos, sem prejuízo das demais penalidades previstas nos subitens do Item nº 13 do presente edital e das demais cominações legais.

16.7. No ato da contratação, o PROPONENTE VENCEDOR, caso se utilize de representante legal, deverá apresentar documento de procuração devidamente reconhecido em cartório, que habilite o seu representante a assinar o contrato em nome da empresa;

16.8. A Contratada deverá no prazo de 05 (cinco) dias úteis a contar da data da celebração do instrumento contratual efetivar seu cadastro junto ao módulo eletrônico do “Cadastro Corporativo TCESP – CadTCESP”, nos termos previstos no Artigo 2º das Instruções nº 01/2024 do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, e enviar o comprovante para ser encartado no processo.

16.9. Fica a Contratada obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, acréscimos ou supressões do objeto deste instrumento, observados os termos e limites previstos no Art. 125 da Lei Federal nº 14.133/21.

16.10. A critério da Administração Pública, caso haja algum imprevisto, ou fato superveniente que altere significativamente a correspondência entre os encargos do licitante vencedor e a remuneração por parte da Administração Pública, que impossibilite a entrega do objeto, e esse desequilíbrio não for dado causa pelo licitante, poderá ocorrer o realinhamento dos preços, desde que justificado e comprovado o aumento através de notas e/ou documentos fiscais.

16.11. Decorridos 12 (doze) meses do contrato, para efeito de reajuste dos preços será adotado o índice do IPCA-IBGE

16.12. Os ajustes, alterações e a rescisão, quando houverem, obedecerão ao disposto na Lei Federal nº 14.133/21 e alterações posteriores.

16.13. Todos os serviços fornecidos devem cumprir as determinações e normas dos respectivos órgãos de fiscalização para o tipo de uso em questão, se o caso.

17. DA EXTINÇÃO DO CONTRATO

17.1. O contrato será extinto quando cumpridas as obrigações de ambas as partes, ainda que isso ocorra antes do prazo estipulado para tanto.

17.2. Se as obrigações não forem cumpridas no prazo estipulado, a vigência ficará prorrogada até a conclusão do objeto, caso em que deverá a Administração providenciar a readequação do cronograma fixado para o contrato.

17.2.1. Quando a não conclusão do contrato referida no item anterior decorrer de culpa do contratado:

- a) ficará ele constituído em mora, sendo-lhe aplicáveis as respectivas sanções administrativas; e
- b) poderá a Administração optar pela extinção do contrato e, nesse caso, adotará as medidas admitidas em lei para a continuidade da execução contratual.

17.3. O contrato poderá ser extinto antes de cumpridas as obrigações nele estipuladas, ou antes do prazo nele fixado, por algum dos motivos previstos no artigo 137 da Lei nº 14.133/21, bem como amigavelmente, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

17.3.1 Nesta hipótese, aplicam-se também os artigos 138 e 139 da mesma Lei.

17.4. A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa não ensejará a extinção se não restringir sua capacidade de concluir o contrato.

17.4.1. Se a operação implicar mudança da pessoa jurídica contratada deverá ser formalizado termo aditivo para alteração subjetiva.

17.5. O termo de extinção, sempre que possível, será precedido:

17.5.1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

17.5.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

17.5.3. Indenizações e multas.

17.6. A extinção do contrato não configura óbice para o reconhecimento do desequilíbrio econômico-financeiro, hipótese em que será concedida indenização por meio de termo indenizatório (art. 131, caput, da Lei n.º 14.133, de 2021).

17.7. O contrato poderá ser extinto:

17.7.1. Caso se constate que a contratada mantém vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau.

18. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

18.1. A presente licitação não importa necessariamente em contratação, podendo o Município de Santa Cruz do Rio Pardo revogá-la, no todo ou em parte, por razões de interesse público, derivadas de fato superveniente comprovado ou anulá-la por ilegalidade, de ofício ou por provocação mediante ato escrito e fundamentado disponibilizado no sistema para conhecimento dos participantes da licitação. A Prefeitura poderá, ainda, prorrogar, a qualquer tempo, os prazos para recebimento das propostas ou para sua abertura.

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

18.2. O proponente é responsável pela fidelidade e legitimidade das informações prestadas e dos documentos apresentados em qualquer fase da licitação. A falsidade de qualquer documento apresentado ou a inverdade das informações nele contidas implicará a imediata desclassificação do proponente que o tiver apresentado, ou, caso tenha sido o vencedor, a rescisão do contrato ou do pedido de compra, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.

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

18.3. O envio do CÓDIGO DE RASTREIO da postagem (AR) dos documentos de habilitação e/ ou proposta, para os e-mails licitacao@santacruzoriopardo.sp.gov.br ou a comunicação do mesmo via

telefone pelo número (14) 3332-2314 opção 4, será considerado como atendimento aos prazos de entrega.

18.4. É facultado ao(a) pregoeiro(a), ou à autoridade a ele superior, em qualquer fase da licitação, promover diligências com vistas a esclarecer ou a complementar a instrução do processo.

18.4.1. Os proponentes intimados para prestar quaisquer esclarecimentos adicionais deverão fazê-lo no prazo determinado pelo(a) pregoeiro(a), sob pena de desclassificação/inabilitação.

18.5. Desatendimento de exigências formais não essenciais não importará no afastamento do proponente, desde que seja possível a aferição da sua qualificação e a exata compreensão da sua proposta.

18.6. As normas que disciplinam este Pregão serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os proponentes, desde que não comprometam o interesse da Administração, a finalidade e a segurança da contratação.

18.7. As decisões referentes a este processo licitatório poderão ser comunicadas aos proponentes por qualquer meio de comunicação que comprove o recebimento ou, ainda, mediante publicação no Diário Oficial do Estado e/ou no Semanário Eletrônico do Município de Santa Cruz do Rio Pardo.

18.8. Os casos não previstos neste Edital serão decididos pelo(a) pregoeiro(a), e de acordo com o disposto na Lei Federal nº 14.133/21, Decreto nº 10.024/2019, Decreto Municipal nº 341/2023 e subsidiariamente, pela Lei nº 9.784/99 e suas alterações. O presente edital é Lei interna da licitação, vincula inteiramente a Administração e os proponentes.

18.9. Os prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos serão contados com exclusão do dia do começo e inclusão do dia do vencimento, nos termos do que estabelece o artigo 183 da Lei 14.133/21. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na Administração.

18.9.1. Nos prazos expressos em dias úteis, serão computados somente os dias em que ocorrer expediente administrativo no órgão ou entidade competente.

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

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

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

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

18.14. O Edital e seus anexos estão disponíveis, na íntegra, no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) e endereço eletrônico: <https://www.santacruzoriopardo.sp.gov.br/licitacoes>.

18.15. O Foro designado para julgamento de quaisquer questões judiciais resultantes deste Edital será o local da realização do certame, sede da Administração Municipal, ou seja, a Comarca de Santa Cruz do Rio Pardo/ SP.

18.16. Integram este edital, independente de transcrição, o Estudo Técnico Preliminar (Anexo I), o Termo de Referência (Anexo II), Prova de Conceito (Anexo III), Modelo de Proposta (Anexo IV), Minuta de Contrato (Anexo V), Modelo de Procuração (Anexo VI) Declaração Unificada (Anexo VII) e Termo de Ciência e Notificação (Anexo VIII).

Santa Cruz do Rio Pardo, ... de 2026.

OTACILIO PARRAS ASSIS

Prefeito

JOÃO VITOR MARSOLA

Secretário Municipal de Tecnologia, Indústria e Comércio

ANEXO I

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR (ETP)

INTRODUÇÃO

O presente documento constitui a primeira etapa da fase de planejamento da contratação e apresenta os estudos técnicos destinados à caracterização da necessidade e à identificação da solução mais adequada para assegurar a continuidade, modernização e evolução dos serviços de gestão eletrônica de documentos, processos administrativos, comunicação institucional e atendimento digital ao cidadão no âmbito do Município de Santa Cruz do Rio Pardo. A elaboração deste Estudo Técnico Preliminar observa as disposições da Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021, e demais normas aplicáveis.

O objetivo central é detalhar a necessidade da Administração e avaliar as alternativas disponíveis no mercado, a fim de identificar a solução mais adequada, eficiente e vantajosa ao interesse público. Todo o processo observa os princípios da legalidade, eficiência, economicidade, transparência e planejamento, que regem a atuação da Administração Pública.

1. DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE

1.1 Caracterização da Necessidade

O presente Estudo Técnico Preliminar tem por objetivo caracterizar a necessidade da Administração Municipal de assegurar a **continuidade, modernização e adequada evolução dos serviços de gestão eletrônica de documentos, processos administrativos, comunicação institucional e atendimento digital ao cidadão**, utilizados no âmbito da Prefeitura Municipal de Santa Cruz do Rio Pardo.

Atualmente, a Administração utiliza solução informatizada para realização de atividades administrativas em meio eletrônico, abrangendo a produção, tramitação, acompanhamento, assinatura, armazenamento, consulta e preservação de documentos e processos, além da comunicação entre unidades administrativas e da disponibilização de serviços digitais aos cidadãos.

Considerando a proximidade do encerramento da contratação vigente, torna-se necessária a adoção de solução que permita a continuidade dessas atividades, preservando os dados, documentos, históricos e demais informações institucionais, sem interrupção dos serviços administrativos já incorporados à rotina municipal.

A necessidade identificada compreende, ainda, a disponibilização de recursos destinados à tramitação eletrônica de documentos e processos, controle de prazos, histórico e rastreabilidade das operações, assinaturas eletrônicas, atendimento digital ao cidadão, comunicação institucional, integração e interoperabilidade com sistemas, plataformas governamentais e canais digitais utilizados pela Administração, quando necessários e tecnicamente aplicáveis.

A solução a ser definida a partir das análises realizadas neste Estudo deverá contemplar os serviços necessários à sua implantação e operação, incluindo configuração, parametrização, migração e validação

dos dados integrantes do escopo, integrações previstas, treinamento, suporte técnico, manutenção, atualizações, hospedagem e demais recursos necessários à continuidade dos serviços.

Deverão ser assegurados, independentemente da tecnologia, plataforma ou arquitetura adotada pelo futuro fornecedor, requisitos adequados de **interoperabilidade, segurança da informação, disponibilidade, integridade, preservação, rastreabilidade e portabilidade dos dados**, bem como mecanismos que evitem dependência tecnológica que possa comprometer futura migração ou continuidade administrativa.

A contratação deverá observar a legislação e regulamentação aplicáveis, especialmente a Lei Federal nº 14.133/2021, a Lei Federal nº 14.129/2021 – Lei de Governo Digital, a Lei Federal nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação, a Lei Federal nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, bem como o Decreto Municipal nº 229, de 15 de setembro de 2023, que institui o Programa “**Santa Cruz Sem Papel**”, e demais normas municipais correlatas.

1.2 Justificativa da Necessidade

A contratação justifica-se pela necessidade de assegurar a continuidade dos serviços administrativos digitais do Município, considerando que a Administração já utiliza sistema eletrônico para gestão documental, tramitação de processos administrativos, comunicação institucional e prestação de serviços digitais, cuja contratação encontra-se em fase de encerramento.

A utilização desses recursos tecnológicos consolidou-se como instrumento essencial para o funcionamento da Administração Municipal, proporcionando redução do consumo de papel e de procedimentos físicos, maior celeridade na tramitação administrativa, padronização de procedimentos, melhoria da rastreabilidade dos atos praticados, ampliação da transparência e maior facilidade de acesso do cidadão aos serviços públicos por meios digitais.

A eventual descontinuidade desses serviços poderá acarretar prejuízos operacionais relevantes, incluindo paralisação ou atraso na tramitação de documentos e processos administrativos, dificuldades de acesso ao acervo digital, riscos à integridade e disponibilidade das informações, aumento de procedimentos manuais, elevação de custos operacionais e comprometimento das políticas públicas de transformação digital já institucionalizadas pelo Município.

A manutenção de ambiente eletrônico destinado à gestão documental e processual também se mostra necessária ao cumprimento das diretrizes estabelecidas pelo Programa Municipal “Santa Cruz Sem Papel”, especialmente quanto à utilização de documentos e processos eletrônicos, comunicações institucionais digitais, mecanismos de identificação e assinatura eletrônica, preservação das informações e redução progressiva da utilização de documentos físicos.

A contratação não tem por finalidade reproduzir determinada solução atualmente utilizada, sua arquitetura, interface, nomenclatura ou tecnologia, mas preservar e aprimorar os resultados administrativos necessários ao funcionamento do Município, admitindo-se soluções tecnicamente equivalentes capazes de atender aos requisitos funcionais, operacionais, de segurança, interoperabilidade e continuidade definidos no processo de contratação.

Dessa forma, a necessidade administrativa consiste em assegurar a continuidade, eficiência, segurança, transparência e qualidade dos serviços digitais municipais, mediante solução capaz de atender às demandas institucionais e interoperar, quando necessário, com os sistemas, serviços e plataformas utilizados pela Administração, preservando a autonomia tecnológica e o interesse público.

2. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

2.1. Requisitos Gerais

Natureza da Solução:

A contratação deverá compreender **solução informatizada integrada ou interoperável, disponibilizada em ambiente web e em modelo SaaS (Software as a Service), destinada à gestão eletrônica de documentos, processos administrativos, comunicação institucional e atendimento digital ao cidadão**, incluindo os serviços necessários à sua implantação, operação, manutenção e continuidade.

A adoção do modelo SaaS deverá estar tecnicamente e economicamente fundamentada no levantamento de mercado constante deste Estudo Técnico Preliminar.

Objetivo Principal:

A solução deverá assegurar a **continuidade, eficiência, segurança e confiabilidade dos processos administrativos digitais da Prefeitura Municipal de Santa Cruz do Rio Pardo**, permitindo a tramitação eletrônica de documentos e processos, padronização dos procedimentos, rastreabilidade das operações, **redução da utilização de documentos físicos e ampliação dos serviços digitais disponibilizados aos cidadãos**.

Abrangência:

A solução deverá possuir capacidade para **atendimento dos órgãos e unidades da Administração Municipal**, contemplando, entre outras funcionalidades necessárias:

- protocolo e atendimento eletrônico;
- gestão e tramitação de documentos e processos administrativos;
- comunicação institucional interna e externa;
- assinaturas eletrônicas;
- controle de prazos, histórico e rastreabilidade;
- atendimento digital ao cidadão;
- integrações e interoperabilidade com sistemas, plataformas governamentais e canais digitais utilizados pela Administração, quando previstas e tecnicamente aplicáveis.

Os serviços deverão ser prestados em ambiente tecnológico seguro, com acesso por navegador web para as funcionalidades administrativas regulares, disponibilidade compatível com a criticidade da solução, suporte técnico, manutenção e observância da legislação e regulamentação aplicáveis.

2.2. Requisitos Específicos

2.2.1. Requisitos Técnicos

Funcionalidades Essenciais:

A solução deverá possuir recursos adequados à execução das atividades administrativas digitais, contemplando, no mínimo:

- gestão eletrônica de documentos e processos administrativos;
- protocolo eletrônico com identificação individualizada, numeração ou mecanismo equivalente e rastreabilidade;
- tramitação eletrônica com registro de movimentações, responsáveis, prazos e histórico;
- assinaturas eletrônicas, observadas as modalidades e requisitos previstos na legislação aplicável;
- controle de acesso por usuários, perfis, permissões ou mecanismos tecnicamente equivalentes;
- registros de auditoria e rastreabilidade das operações relevantes;
- atendimento eletrônico ao cidadão;
- integração com canais digitais e sistemas institucionais, quando necessária e tecnicamente aplicável.

As funcionalidades poderão ser implementadas mediante recursos nativos da solução, configuração, parametrização, integração, desenvolvimento específico ou outros meios tecnicamente equivalentes, desde que atendidos os resultados funcionais e requisitos definidos para a contratação, os quais serão posteriormente detalhados nos documentos subsequentes da fase preparatória.

Ambiente Tecnológico e Interoperabilidade:

A solução deverá:

- ser acessível em ambiente web por navegadores atualizados e amplamente utilizados;
- ser hospedada em infraestrutura segura, escalável e dimensionada para a demanda estimada;
- permitir integração e interoperabilidade com sistemas, plataformas e serviços utilizados pela Administração, mediante APIs, serviços de integração ou outros mecanismos tecnicamente adequados;
- não depender de arquitetura, banco de dados, tecnologia ou componentes específicos do sistema atualmente utilizado pela Administração;
- permitir evolução tecnológica durante a contratação, desde que preservados os requisitos de funcionalidade, segurança, disponibilidade, interoperabilidade e continuidade.

Disponibilidade e Desempenho:

A solução deverá assegurar:

- disponibilidade mensal mínima de 99,5%, observados os critérios de medição e as hipóteses de exclusão a serem detalhados nos documentos subsequentes da contratação;
- monitoramento dos componentes e serviços sob responsabilidade da Contratada;
- capacidade de atendimento ao quantitativo estimado de usuários e à utilização simultânea da solução, sem degradação incompatível com sua operação regular;
- mecanismos de continuidade, recuperação e tratamento de indisponibilidades.

Segurança da Informação e Proteção de Dados:

A solução deverá contemplar medidas técnicas e administrativas destinadas a assegurar a confidencialidade, integridade, disponibilidade e rastreabilidade das informações, incluindo:

- controle de acesso e autenticação;
- proteção contra acessos não autorizados;
- utilização de mecanismos criptográficos adequados para proteção dos dados em trânsito e, quando aplicável, em repouso;
- registros de auditoria das operações relevantes;
- mecanismos de backup, restauração e recuperação;
- observância da Lei nº 13.709/2018 – LGPD e demais normas de segurança e proteção de dados aplicáveis.

Migração, Preservação e Portabilidade dos Dados:

A contratação deverá contemplar a migração, importação, tratamento e validação dos dados, documentos, anexos, metadados, históricos, vínculos e demais informações integrantes do escopo de migração, preservando-se sua integridade, consistência, rastreabilidade e disponibilidade.

A migração não deverá depender da utilização da mesma tecnologia, arquitetura, estrutura de banco de dados ou solução atualmente adotada pela Administração.

Deverá ser assegurada a portabilidade das informações durante e ao término da contratação, mediante disponibilização dos dados e documentos em formatos estruturados, abertos ou amplamente utilizados, acompanhados das informações e documentação necessárias à sua interpretação e eventual migração para outra solução.

2.2.2 Requisitos Operacionais

Monitoramento e Suporte:

A contratação deverá contemplar suporte técnico especializado durante toda a vigência contratual, incluindo:

- atendimento e tratamento de incidentes;
- esclarecimento de dúvidas relacionadas à utilização da solução;
- identificação e correção de falhas;
- apoio técnico durante implantação, migração, integrações e estabilização da solução;
- disponibilização de canal formal para registro, acompanhamento e histórico das solicitações;
- tratamento prioritário das ocorrências críticas que possam comprometer a disponibilidade, segurança ou continuidade dos serviços.

Manutenção e Atualizações:

A contratação deverá contemplar manutenção corretiva, preventiva, adaptativa e evolutiva da solução, compreendendo, quando aplicável:

- correção de erros e falhas;
- atualizações de segurança;

- atualização dos componentes necessários ao funcionamento regular da solução;
- adequações decorrentes de alterações legais ou regulamentares que incidam diretamente sobre as funcionalidades contratadas;
- melhorias e novas versões disponibilizadas pela Contratada para a mesma solução, edição ou modalidade contratada.

As atualizações necessárias à manutenção das funcionalidades e requisitos integrantes do objeto deverão estar contempladas no preço contratado, sem cobrança adicional.

2.2.3 Requisitos de Implantação, Medição e Capacitação

Implantação:

A implantação deverá ser planejada e executada de forma a evitar descontinuidade dos serviços administrativos, contemplando configuração, parametrização, migração e validação dos dados, integrações previstas, testes, treinamento inicial e entrada em produção.

Deverá ser observado prazo máximo de **30 (trinta) dias úteis**, contado da emissão da Ordem de Serviço, ressalvadas as hipóteses de adequação do cronograma devidamente justificadas e formalizadas.

Medição e Controle da Qualidade:

A execução contratual deverá permitir o acompanhamento objetivo da qualidade e dos níveis de serviço, mediante disponibilização de informações ou relatórios relativos, entre outros aspectos, a:

- disponibilidade da solução;
- incidentes e indisponibilidades;
- atendimento e suporte técnico;
- cumprimento dos níveis de serviço;
- ações corretivas, preventivas e evolutivas realizadas.

Treinamento e Capacitação:

A contratação deverá contemplar treinamento inicial dos usuários e da equipe responsável pela administração e acompanhamento da solução, além da disponibilização de materiais, orientações ou recursos de capacitação necessários à sua utilização adequada.

2.3 Critério de Seleção e Verificação da Conformidade

2.3.1 Critério de Julgamento:

A seleção da proposta deverá observar o critério de menor preço, aferido pelo valor global da contratação, desde que atendidos integralmente os requisitos mínimos de funcionalidade, desempenho, segurança, interoperabilidade, disponibilidade e demais condições definidas para a contratação e posteriormente detalhadas nos documentos da fase preparatória.

A análise técnica não terá natureza de pontuação ou valoração comparativa entre propostas, destinando-se à verificação objetiva da conformidade da solução ofertada com os requisitos mínimos da contratação.

2.3.2 Prova de Conceito

Considerando a abrangência institucional da solução, a criticidade dos processos administrativos que serão por ela suportados e a necessidade de verificar de forma prática a aderência de funcionalidades essenciais cuja comprovação exclusivamente documental poderia não ser suficiente, considera-se tecnicamente adequada a realização de **Prova de Conceito – PoC** pela licitante provisoriamente classificada em primeiro lugar.

A PoC deverá limitar-se a requisitos críticos e representativos a serem previamente definidos no Termo de Referência e respectivo Anexo, mediante critérios objetivos de avaliação, não devendo exigir identidade de nomenclatura, interface, arquitetura ou forma de implementação.

A demonstração deverá admitir recursos nativos, configurações, parametrizações, integrações ou outros meios tecnicamente equivalentes, desde que o resultado funcional exigido esteja efetivamente operacional no ambiente apresentado.

A PoC terá por finalidade verificar a conformidade da solução ofertada, não se confundindo com a implantação definitiva nem afastando a obrigação de atendimento aos demais requisitos contratuais.

Essa previsão está compatível com o art. 17, §3º, da Lei nº 14.133/2021, que admite prova de conceito do licitante provisoriamente vencedor para comprovação da aderência da proposta às especificações definidas no Termo de Referência.

2.3.3 Qualificação Técnico-Operacional:

A licitante deverá demonstrar experiência anterior na implantação e disponibilização de soluções informatizadas de gestão eletrônica de documentos e processos administrativos, mediante atestado(s) relativo(s) a serviços similares de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior.

Considerando que a contratação atenderá **aproximadamente 350 (trezentos e cinquenta) usuários internos**, distribuídos entre diferentes órgãos e unidades administrativas, que a solução suportará processos institucionais de uso contínuo e que sua implantação envolverá migração de dados, parametrização, treinamento e entrada em produção sem interrupção relevante dos serviços, a disponibilização e operação da solução em escala compatível caracteriza parcela de elevada relevância técnica e operacional para a adequada execução do objeto.

Diante dessas características e com a finalidade de mitigar o risco de contratação de empresa sem experiência anterior em ambiente de porte minimamente compatível, considera-se tecnicamente justificada a exigência de comprovação de experiência correspondente a 50% do quantitativo estimado de usuários, observados os limites e condições estabelecidos no art. 67 da Lei Federal nº 14.133/2021.

2.4 Análise de Riscos

Identificação de Riscos:

A contratação poderá estar sujeita, entre outros, aos seguintes riscos:

- descontinuidade dos serviços em razão do encerramento da contratação atualmente vigente;
- atraso na implantação ou entrada em produção da nova solução;
- perda, corrupção, inconsistência ou migração incompleta dos dados e documentos;
- dificuldade de reconstrução de históricos, vínculos ou metadados durante a migração;
- indisponibilidade ou desempenho inadequado da solução;
- falhas de segurança da informação, acessos indevidos ou incidentes envolvendo dados pessoais;
- falhas ou indisponibilidade em integrações essenciais;
- suporte técnico insuficiente ou descumprimento dos níveis de serviço;
- dependência tecnológica excessiva do fornecedor, dificultando futura portabilidade ou substituição da solução;
- inadequação da solução ofertada às funcionalidades críticas necessárias à Administração.

Medidas de Mitigação:

Para mitigação dos riscos identificados deverão ser adotadas, entre outras, as seguintes medidas:

- definição de SLA mínimo de 99,5% de disponibilidade mensal;
- planejamento detalhado da implantação, migração e entrada em produção;
- validação dos dados, documentos, históricos e demais informações migradas;
- realização de testes funcionais, de segurança, interoperabilidade e migração antes do aceite;
- realização de Prova de Conceito sobre requisitos críticos e representativos;
- definição objetiva das responsabilidades da Contratada e da Contratante durante a implantação;
- mecanismos de backup, restauração, recuperação e continuidade;
- requisitos de segurança da informação e proteção de dados pessoais;
- mecanismos de portabilidade e exportação dos dados que reduzam riscos de dependência tecnológica;
- acompanhamento contínuo por gestor e fiscal do contrato;
- exigência de experiência técnico-operacional compatível com a dimensão e complexidade da contratação;
- aplicação dos mecanismos contratuais cabíveis em caso de descumprimento dos níveis de serviço ou demais obrigações.

3. LEVANTAMENTO DE MERCADO

3.1. Finalidade e Metodologia do Levantamento

O levantamento de mercado foi realizado com a finalidade de identificar e analisar as alternativas disponíveis para atendimento da necessidade administrativa caracterizada neste Estudo Técnico Preliminar, considerando aspectos funcionais, tecnológicos, operacionais e econômicos relacionados à gestão eletrônica de documentos, processos administrativos, comunicação institucional e atendimento digital ao cidadão.

A análise buscou verificar as formas de atendimento disponíveis no mercado, os modelos de contratação usualmente empregados, a existência de soluções capazes de atender às necessidades da Administração e os serviços normalmente associados à implantação e operação dessas soluções.

Para subsidiar o levantamento foram consideradas, conforme as informações e documentos efetivamente obtidos no processo:

- contratações similares realizadas por órgãos e entidades públicas, identificadas por meio do Banco de Preços e demais fontes de contratações públicas consultadas;
- informações técnicas e comerciais obtidas junto a fornecedores atuantes no mercado de soluções de gestão documental e processos eletrônicos;
- características gerais das soluções disponíveis, considerando funcionalidades, modelo de disponibilização, capacidade de integração e interoperabilidade, implantação, migração, suporte, manutenção, segurança e continuidade;
- modelos de contratação e precificação praticados para soluções de natureza semelhante.

A análise não teve por finalidade identificar solução idêntica à atualmente utilizada pelo Município, mas verificar a existência de **alternativas tecnicamente aptas a produzir os resultados administrativos pretendidos**, independentemente de fabricante, arquitetura, nomenclatura de módulos, interface ou tecnologia específica.

3.2. Alternativas Avaliadas

3.2.1. Manutenção de procedimentos predominantemente manuais ou utilização de ferramentas isoladas:

Foi considerada a possibilidade de execução das atividades por meio de documentos físicos, correio eletrônico, armazenamento de arquivos e ferramentas administrativas isoladas.

Essa alternativa não se mostra adequada à necessidade identificada, uma vez que representaria perda de integração, rastreabilidade, controle de prazos, histórico processual, assinaturas eletrônicas e atendimento digital, além de potencial retrocesso em relação aos procedimentos eletrônicos já institucionalizados pelo Município e às diretrizes do Programa “Santa Cruz Sem Papel”.

3.2.2. Desenvolvimento, Hospedagem e Manutenção de Solução Própria pela Administração:

Também foi considerada a possibilidade de desenvolvimento, hospedagem, manutenção e sustentação de solução própria pela Administração Municipal.

Entretanto, essa alternativa não se mostra atualmente viável sob os aspectos técnico, operacional e temporal. O Departamento de Tecnologia do Município **não dispõe, em sua estrutura atual, de equipe própria de desenvolvedores de software nem de quadro técnico dimensionado para a concepção, programação, testes, implantação, manutenção evolutiva e sustentação contínua de uma solução com a abrangência funcional prevista nesta contratação.**

A construção de uma plataforma própria exigiria, além do desenvolvimento inicial, disponibilidade permanente de profissionais especializados em áreas como arquitetura de sistemas, banco de dados, segurança da informação, integração entre sistemas, experiência do usuário, testes de software, infraestrutura, monitoramento, suporte técnico e manutenção, bem como capacidade de atendimento às constantes atualizações tecnológicas, correções de falhas e adequações legais e regulamentares.

Além da indisponibilidade atual desses recursos humanos e tecnológicos, a adoção dessa alternativa demandaria **prazo significativo para levantamento de requisitos, projeto, desenvolvimento, testes, homologação, migração de dados, implantação e estabilização da solução**, período incompatível com a necessidade de continuidade dos serviços administrativos digitais diante do encerramento da contratação atualmente vigente.

A tentativa de desenvolvimento interno nessas condições poderia gerar risco relevante de descontinuidade dos serviços, atraso na tramitação de processos administrativos, indisponibilidade de funcionalidades já utilizadas pelos órgãos municipais, dificuldades na preservação e migração do acervo digital e impactos negativos ao atendimento do cidadão e à rotina administrativa.

Também seria necessário ao Município assumir integralmente as responsabilidades relacionadas à sustentação da plataforma, segurança, disponibilidade, backup, recuperação de dados, correção de vulnerabilidades, atualização tecnológica, suporte aos usuários, monitoramento, adequações legais e evolução funcional ao longo do tempo.

Diante da **ausência atual de estrutura própria de desenvolvimento**, da necessidade de mobilização de recursos humanos e tecnológicos especializados, do tempo necessário para construção e maturação de uma solução dessa complexidade e do risco de prejuízo à continuidade dos serviços públicos, conclui-se que o desenvolvimento de sistema próprio **não se apresenta como alternativa adequada para atendimento da necessidade no horizonte temporal desta contratação**.

Assim, mostra-se mais apropriada a contratação de solução já disponível no mercado, passível de implantação, parametrização, migração e entrada em operação dentro do prazo necessário à continuidade dos serviços, sem prejuízo de futuras avaliações pela Administração quanto à conveniência de desenvolvimento próprio em cenário no qual disponha de estrutura técnica, recursos humanos e planejamento compatíveis.

3.2.3. Contratação de sistemas ou serviços independentes para cada área funcional:

Foi considerada a possibilidade de contratação separada de diferentes soluções para gestão documental, protocolo, atendimento ao cidadão, processos administrativos, georreferenciamento, atendimento automatizado e demais funcionalidades.

Embora seja tecnicamente possível utilizar diferentes soluções especializadas, a adoção desse modelo exigiria maior número de integrações, sincronização de informações, gestão de identidades e acessos, mecanismos de intercâmbio de dados e coordenação entre diferentes contratos e fornecedores.

Considerando que grande parte das funcionalidades utiliza os mesmos documentos, processos, usuários, interessados, tramitações, assinaturas, registros de auditoria e informações administrativas, a fragmentação poderá aumentar os riscos de inconsistência, duplicidade de dados, falhas de integração, dificuldade de definição de responsabilidades e elevação dos custos administrativos relacionados à gestão de múltiplos contratos.

A análise do parcelamento propriamente dito será apresentada no item específico deste Estudo Técnico Preliminar.

3.2.4. Contratação de solução disponibilizada em modelo SaaS, integrada ou interoperável

A alternativa considerada mais adequada consiste na contratação de solução disponibilizada em ambiente web, em modelo SaaS (Software as a Service), com funcionalidades integradas ou interoperáveis, incluindo os serviços necessários à implantação, configuração, parametrização, migração, integrações, treinamento, suporte, manutenção, segurança, hospedagem e continuidade.

Esse modelo permite que a Administração utilize solução mantida e atualizada pelo fornecedor, sem necessidade de implantação e sustentação de infraestrutura própria dedicada ao sistema, mantendo sob responsabilidade contratual da empresa a disponibilidade, manutenção, suporte, atualização e demais serviços necessários ao atendimento da solução definida neste Estudo.

A adoção do modelo SaaS **não implica exigência de arquitetura, banco de dados, plataforma, fabricante ou solução específica**, podendo ser utilizadas diferentes tecnologias e formas de implementação, desde que atendidos os requisitos funcionais, de segurança, desempenho, interoperabilidade, portabilidade e continuidade definidos pela Administração.

Considerando as necessidades identificadas e as características verificadas no mercado, essa alternativa mostrou-se a mais adequada sob os aspectos técnico, operacional e econômico para atendimento da demanda municipal.

3.3. Resultados do Levantamento de Mercado

3.3.1. Contratações Semelhantes Identificadas

Foram identificadas contratações realizadas por órgãos e entidades públicas relacionadas à disponibilização de soluções informatizadas para gestão eletrônica de documentos, processos administrativos, protocolo e serviços digitais, observando-se diferenças quanto ao escopo, quantitativo de usuários, volume de dados, funcionalidades contratadas e serviços complementares.

As variações identificadas foram consideradas na análise, tendo em vista que contratações dessa natureza podem possuir diferentes níveis de abrangência funcional e de serviços associados, não sendo adequada a comparação exclusivamente pelo valor nominal da contratação.



Os documentos e registros utilizados para subsidiar a análise deverão integrar o processo administrativo da contratação, permitindo a identificação das fontes consultadas, dos objetos pesquisados e dos parâmetros considerados.

3.3.2. Características das Soluções e Serviços Identificados

O levantamento realizado indicou que as contratações de natureza semelhante podem contemplar, entre outros elementos:

- disponibilização e direito de uso de solução em ambiente web, inclusive em modelo SaaS;
- gestão eletrônica de documentos e processos administrativos;
- implantação, configuração e parametrização;
- migração, importação e tratamento de dados provenientes de soluções anteriormente utilizadas;
- integração e interoperabilidade com sistemas e serviços externos;
- suporte técnico e manutenção continuada;
- atualizações corretivas, preventivas, adaptativas e evolutivas;
- mecanismos de segurança da informação, controle de acesso, auditoria, backup e recuperação;
- atendimento eletrônico ao cidadão e comunicação institucional por meios digitais.

As soluções pesquisadas poderão apresentar diferentes formas de organização interna, arquitetura, nomenclatura ou disponibilização das funcionalidades, sendo relevante para a Administração o atendimento aos resultados funcionais e níveis mínimos de qualidade exigidos, e não a reprodução de determinada solução existente.

3.4. Análise dos Modelos de Precificação

Foram observadas variações nos valores das contratações pesquisadas, influenciadas por fatores como:

- abrangência e complexidade funcional da solução;
- quantitativo de usuários;
- volume e complexidade dos dados submetidos à migração;
- quantidade e natureza das integrações;
- inclusão de funcionalidades especializadas;
- serviços de implantação, treinamento e migração;
- níveis de disponibilidade e suporte técnico exigidos;
- período contratual e forma de remuneração.

Nas referências analisadas, foram identificados modelos de remuneração periódica compatíveis com a disponibilização continuada de soluções em ambiente SaaS, sem prejuízo da existência de diferentes formas de composição dos preços conforme o escopo de cada contratação.

Por esse motivo, a comparação econômica deverá considerar, além dos valores nominais, as diferenças de escopo, quantitativos, funcionalidades e serviços compreendidos em cada contratação pesquisada.

3.5. Documentos de Suporte ao Levantamento

Os documentos utilizados para fundamentar o levantamento de mercado e a estimativa da contratação deverão integrar o respectivo processo administrativo, compreendendo, conforme aplicável:

- relatórios ou registros das cotações obtidas junto a fornecedores;
- contratações similares identificadas nas fontes de pesquisa utilizadas;
- relatórios emitidos pelo Banco de Preços;
- quadro comparativo contendo objeto, escopo, quantitativos, valores e demais elementos relevantes das referências utilizadas;
- demais documentos que tenham subsidiado as conclusões constantes deste Estudo Técnico Preliminar.

3.6. Justificativa da Solução Escolhida

A partir da análise das alternativas possíveis e das características identificadas no mercado, conclui-se que a contratação de **solução informatizada em ambiente web, disponibilizada em modelo SaaS, com funcionalidades integradas ou interoperáveis**, acompanhada dos respectivos serviços de implantação, migração, integração, treinamento, suporte, manutenção, hospedagem e segurança, apresenta-se como alternativa tecnicamente adequada à necessidade da Administração.

A escolha decorre da necessidade de continuidade dos serviços administrativos digitais, da abrangência institucional da solução, da utilização compartilhada de documentos, processos, usuários e informações pelas diferentes funcionalidades, da necessidade de suporte e manutenção continuados e da conveniência de atribuição clara das responsabilidades relacionadas à disponibilidade, segurança e sustentação da solução.

A solução escolhida não pressupõe a reprodução da arquitetura, interface, estrutura de dados, nomenclatura ou tecnologia do sistema atualmente utilizado pelo Município, devendo ser admitidas soluções de diferentes fornecedores e tecnologias que atendam aos requisitos funcionais e de desempenho definidos no processo de contratação.

A análise econômica deverá considerar o custo global da solução durante o período contratual, incluindo os serviços e recursos necessários à implantação e operação, conforme estimativa detalhada no item específico deste Estudo Técnico Preliminar.

3.7. Conclusão do Levantamento de Mercado

Com base nas referências e informações obtidas no levantamento de mercado, verificou-se a existência de soluções e modelos de contratação aptos, em tese, ao atendimento da necessidade administrativa caracterizada neste Estudo Técnico Preliminar.

O levantamento demonstra viabilidade mercadológica para a contratação de solução de gestão eletrônica de documentos e processos administrativos em ambiente web, acompanhada dos serviços de implantação, migração, integração, suporte e manutenção.

As referências identificadas apresentam diferenças de arquitetura, organização funcional, quantitativos, serviços e formas de implementação, circunstância que reforça a necessidade de definição dos requisitos

da contratação com base em **resultados funcionais, desempenho, segurança, interoperabilidade e continuidade**, evitando vinculação desnecessária a características específicas de determinada solução.

A análise das alternativas indica como adequada a adoção do modelo SaaS com funcionalidades integradas ou interoperáveis, cabendo ao Termo de Referência estabelecer os requisitos mínimos e os critérios objetivos de conformidade necessários à seleção da proposta mais vantajosa.

A estimativa detalhada dos valores da contratação será apresentada no item próprio deste Estudo, com base nas referências e documentos que integram o processo administrativo.

4. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

4.1. Caracterização da Solução Escolhida

A partir da necessidade administrativa identificada e das alternativas analisadas no levantamento de mercado, considera-se adequada a contratação de solução informatizada disponibilizada em ambiente web, em modelo SaaS (Software as a Service), com funcionalidades integradas ou interoperáveis, destinada à gestão eletrônica de documentos, processos administrativos, comunicação institucional e atendimento digital ao cidadão.

A solução deverá atender aproximadamente 350 (trezentos e cinquenta) usuários internos, distribuídos entre os órgãos e unidades da Administração Municipal, possibilitando a realização e o acompanhamento das atividades administrativas por meio eletrônico.

A contratação deverá abranger, além da disponibilização e direito de uso da solução, os serviços e recursos necessários ao seu adequado funcionamento, incluindo, conforme o escopo definido para a contratação:

- **implantação, configuração e parametrização;**
- **migração, tratamento e validação dos dados e documentos integrantes do escopo;**
- **integrações com sistemas, serviços, plataformas governamentais e canais digitais previstos;**
- **treinamento e capacitação inicial;**
- **hospedagem e infraestrutura necessária à operação;**
- **suporte técnico;**
- **manutenção corretiva, preventiva, adaptativa e evolutiva;**
- **atualizações de segurança e adequações legais aplicáveis;**
- **mecanismos de backup, recuperação, segurança e continuidade;**
- **mecanismos destinados à portabilidade dos dados e à redução de dependência tecnológica.**

As funcionalidades deverão permitir, entre outras atividades, a gestão e tramitação eletrônica de documentos e processos administrativos, protocolo e atendimento eletrônico, comunicação institucional interna e externa, assinaturas eletrônicas, controle de prazos, registros de auditoria, atendimento digital ao cidadão e demais serviços administrativos necessários ao atendimento da necessidade identificada, a serem detalhados nos documentos subsequentes da contratação.

A integração pretendida refere-se ao resultado funcional e à interoperabilidade necessária entre os componentes da solução, não implicando exigência de base de dados única, arquitetura específica, tecnologia proprietária, nomenclatura de módulos, interface ou estrutura interna determinada.

A contratada poderá empregar recursos nativos, configuração, parametrização, integração, desenvolvimento específico ou outros mecanismos tecnicamente equivalentes, desde que sejam atendidos integralmente os requisitos funcionais, de desempenho, segurança, interoperabilidade, disponibilidade e continuidade estabelecidos para a contratação.

4.2. Fundamentação Legal

A contratação deverá observar as disposições da Lei Federal nº 14.133/2021 e demais normas aplicáveis ao planejamento, seleção do fornecedor, execução e fiscalização contratual.

No âmbito da Lei nº 14.133/2021, destacam-se, entre outros:

- **art. 5º**, quanto aos princípios aplicáveis às licitações e contratos administrativos;
- **art. 6º**, inciso XX, que define o Estudo Técnico Preliminar como documento constitutivo da primeira etapa do planejamento da contratação, destinado à caracterização do interesse público envolvido e da melhor solução;
- **art. 11**, quanto aos objetivos do processo licitatório, especialmente a seleção da proposta apta a gerar o resultado mais vantajoso para a Administração, o tratamento isonômico e a justa competição;
- **art. 18**, que disciplina a fase preparatória da contratação e estabelece a necessidade de análise dos aspectos técnicos, mercadológicos e de gestão capazes de interferir na contratação;
- **art. 18, §1º**, quanto aos elementos integrantes do Estudo Técnico Preliminar, incluindo necessidade, requisitos, levantamento de mercado, estimativa de valor, descrição da solução como um todo, parcelamento, resultados pretendidos, providências prévias, contratações correlatas, impactos ambientais e conclusão sobre a adequação da contratação.

A contratação deverá observar, ainda, conforme aplicável:

- Lei Federal nº 14.129/2021 – Lei de Governo Digital;
- Lei Federal nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação;
- Lei Federal nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD;
- Lei Federal nº 14.063/2020 – disposições relativas às assinaturas eletrônicas;
- Decreto Municipal nº 229, de 15 de setembro de 2023, que institui o Programa “Santa Cruz Sem Papel”;
- demais normas legais, regulamentares e municipais relacionadas à gestão documental, transparência, proteção de dados, processo eletrônico e prestação digital de serviços públicos.

4.3. Motivação da Solução

A contratação decorre da necessidade de assegurar a continuidade e a evolução dos serviços administrativos digitais já incorporados à rotina da Prefeitura Municipal de Santa Cruz do Rio Pardo, especialmente aqueles relacionados à gestão documental, tramitação de processos administrativos, comunicação institucional e atendimento digital ao cidadão.

A Administração já utiliza solução informatizada para execução dessas atividades, cuja contratação encontra-se em fase de encerramento. Dessa forma, a necessidade não decorre da inexistência de recursos digitais, mas da necessidade de **preservar a continuidade dos resultados administrativos já alcançados e possibilitar sua manutenção e evolução**, sem vinculação obrigatória à solução ou ao fornecedor atualmente contratado.

A eventual indisponibilidade de solução apta a dar continuidade a essas atividades poderá afetar diretamente:

- a produção, organização e tramitação de documentos e processos administrativos;
- o controle de prazos, movimentações e histórico processual;
- a rastreabilidade dos atos praticados;
- a segurança, preservação e disponibilidade das informações;
- a comunicação institucional interna e externa;
- o atendimento eletrônico ao cidadão;
- a transparência e o acesso às informações públicas.

A contratação também se mostra necessária para:

- manter e ampliar a digitalização dos processos administrativos, em consonância com as políticas de Governo Digital e com o Programa “Santa Cruz Sem Papel”;
- assegurar padronização, controle e rastreabilidade dos fluxos administrativos;
- reduzir a dependência de documentos e procedimentos físicos;
- preservar os dados, documentos, históricos e demais informações que integram o acervo institucional;
- assegurar o atendimento às normas relativas à transparência, acesso à informação, assinaturas eletrônicas e proteção de dados pessoais;
- promover integração e interoperabilidade entre funcionalidades, sistemas e serviços necessários à execução dos processos administrativos;
- ampliar a disponibilidade e a qualidade dos serviços digitais oferecidos aos cidadãos.

4.4. Necessidade de Implementação Tempestiva e Continuidade dos Serviços

A contratação e implantação da solução deverão ocorrer em prazo compatível com o encerramento da contratação atualmente vigente, de forma a preservar a continuidade dos serviços administrativos digitais utilizados pelo Município.

A necessidade de implementação tempestiva decorre principalmente:

- da proximidade do encerramento da contratação vigente;
- da utilização cotidiana do sistema pelos órgãos e unidades administrativas;
- da existência de documentos, processos, históricos e demais informações que deverão permanecer disponíveis durante a transição;
- da necessidade de realização de migração, configuração, parametrização, integrações, treinamento e testes antes da entrada definitiva da nova solução em produção;
- da necessidade de evitar retorno temporário a procedimentos predominantemente físicos ou fragmentados;

- da necessidade de preservar os canais digitais de atendimento e comunicação utilizados pelos servidores e cidadãos.

O planejamento da implantação deverá considerar período suficiente para configuração, parametrização, migração e validação dos dados, realização das integrações necessárias, testes, treinamento dos usuários, entrada em produção e estabilização inicial da solução, sem prejuízo da continuidade das atividades administrativas.

Considerando a proximidade do encerramento da contratação atualmente vigente, a necessidade de continuidade dos serviços administrativos digitais e a natureza das atividades necessárias à transição entre as soluções, **considera-se tecnicamente adequado estabelecer prazo máximo de até 30 (trinta) dias úteis para conclusão da implantação e disponibilização da solução em ambiente de produção**, contado da emissão da respectiva Ordem de Serviço.

O prazo deverá considerar a tempestiva disponibilização, pela Administração, das informações, dados, acessos, credenciais, validações e demais recursos que estejam sob sua responsabilidade e sejam indispensáveis à implantação. Eventuais circunstâncias que impeçam ou retardem a execução das atividades poderão justificar adequação do cronograma, desde que devidamente fundamentadas, formalizadas e avaliadas pela Administração.

Dessa forma, a definição do prazo de implantação busca conciliar a necessidade de transição segura e tecnicamente adequada com a obrigação de evitar a interrupção dos serviços administrativos digitais, reduzindo riscos de descontinuidade, perda de eficiência operacional e prejuízo ao atendimento das unidades municipais e da população.

4.5. Benefícios Econômicos, Administrativos e Sociais:

A contratação da solução deverá proporcionar benefícios administrativos, econômicos e sociais decorrentes da continuidade e do aprimoramento da gestão documental, processual e dos serviços digitais municipais.

Benefícios Administrativos e Econômicos

Espera-se que a contratação contribua para:

- redução da utilização de papel, impressão, transporte e armazenamento físico de documentos;
- redução de retrabalho decorrente de atividades manuais e duplicidade de informações;
- racionalização da tramitação e do acompanhamento de documentos e processos;
- melhor aproveitamento dos recursos humanos disponíveis, mediante utilização de fluxos eletrônicos e recursos de automação;
- redução dos riscos de extravio, perda ou dificuldade de localização de documentos;
- redução da necessidade de manutenção, pela Administração, de estrutura própria de desenvolvimento e sustentação de software para atendimento da presente demanda;
- maior previsibilidade dos custos relacionados à disponibilização, hospedagem, manutenção, suporte e evolução da solução durante a vigência contratual;

Benefícios Sociais e Institucionais

Espera-se ainda:

- maior agilidade e transparência na prestação dos serviços públicos;
- ampliação das possibilidades de acesso remoto do cidadão aos serviços administrativos;
- facilidade de acompanhamento de solicitações, protocolos e processos disponibilizados ao interessado;
- fortalecimento da transparência administrativa e do acesso à informação;
- ampliação dos canais digitais de comunicação entre a Administração e a população;
- maior segurança e confiabilidade no tratamento das informações públicas e dos dados pessoais;
- continuidade das políticas municipais de transformação digital e redução do uso de documentos físicos.

Os benefícios indicados representam **resultados esperados da contratação**, cuja efetiva realização dependerá da adequada implantação, utilização e gestão da solução ao longo da execução contratual.

5. ESTIMATIVA DAS QUANTIDADES E DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

Os quantitativos da contratação foram estimados a partir da **necessidade atual da Administração Municipal, considerando a abrangência institucional da solução**, o número de usuários internos, os serviços digitais atualmente utilizados e os recursos necessários à continuidade da gestão eletrônica de documentos, processos administrativos, comunicação institucional e atendimento digital ao cidadão.

Atualmente, a Administração Municipal possui **aproximadamente 350 (trezentos e cinquenta) usuários internos**, distribuídos entre secretarias, departamentos e demais unidades administrativas, que utilizam recursos de protocolo, gestão documental, tramitação de processos e comunicação institucional no desempenho de suas atividades.

Considerando a necessidade de continuidade dos serviços e o dimensionamento atualmente identificado, a contratação será estimada para período inicial de 12 (doze) meses, contemplando a disponibilização e o direito de uso da solução, bem como os serviços e recursos necessários à sua implantação e operação.

A estimativa deverá compreender, entre outros componentes:

- disponibilização e direito de uso da solução;
- implantação, configuração e parametrização;
- migração, tratamento e validação dos dados integrantes do escopo;
- treinamento e capacitação inicial;
- hospedagem e infraestrutura tecnológica necessária;
- suporte técnico e manutenção;
- atualizações e adequações necessárias ao funcionamento da solução;
- segurança da informação, backup, recuperação e continuidade;
- funcionalidades especializadas integrantes do escopo da contratação;
- demais recursos e serviços necessários à adequada disponibilização da solução.

Os valores estimados foram obtidos a partir do levantamento de mercado e das fontes de pesquisa que integram o processo administrativo, considerando, sempre que possível, as diferenças de escopo, quantitativos, serviços e funcionalidades existentes entre as referências analisadas.

CONTRATAÇÃO DE SOLUÇÃO INFORMATIZADA PARA GESTÃO ELETRÔNICA DE DOCUMENTOS E PROCESSOS ADMINISTRATIVOS			
QTD	DESCRIÇÃO DO PRODUTO/SERVIÇO	V. UNIT. (R\$)	V. TOT. 12meses (R\$)
12 Mensalidades	Disponibilização e direito de uso de solução informatizada integrada, em ambiente web (SaaS), para gestão eletrônica de documentos, processos administrativos, comunicação institucional e atendimento digital ao cidadão, contemplando as funcionalidades necessárias ao atendimento da necessidade administrativa identificada neste Estudo, para aproximadamente 350 usuários internos.	R\$ 17.040,00	R\$ 204.480,00
1 Serviço	Serviços de implantação, incluindo parametrização do sistema, configuração inicial, adequação aos fluxos administrativos do Município e ativação do ambiente produtivo.	R\$ 3.999,96	R\$ 3.999,96
1 Serviço	Migração e preservação de dados , abrangendo documentos, processos, metadados, históricos e registros administrativos provenientes do sistema atualmente utilizado, assegurando integridade, rastreabilidade e continuidade operacional.	R\$ 3.999,96	R\$ 3.999,99
12 Mensalidades	Suporte técnico, manutenção corretiva, evolutiva e preventiva , incluindo atualizações do sistema, atendimento remoto, correções de falhas e adequações legais durante a vigência contratual	R\$ 2.125,00	R\$ 25.500,00
12 Mensalidades	Georreferenciamento e Análise Geoespacial (visualização de dados Geo Espaciais)	R\$ 3.102,06	R\$ 37.224,69
12 mensalidades	Assistente Virtual de Atendimento ao Cidadão (whatsapp)	R\$ 4.057,00	R\$ 48.684,00
12 mensalidades	Fiscalização de Obras e Posturas	R\$ 1.879,00	R\$ 22.548,00
12 Mensalidades	Gestão de Ocorrências e Demandas da Guarda Municipal	R\$ 1.557,00	R\$ 18.684,00
12 mensalidades	Licenciamento Ambiental Digital	R\$ 2.354,00	R\$ 28.248,00
TOTAL DA CONTRATAÇÃO			R\$ 393.368,64

Os valores individualizados referentes à implantação e à migração representam componentes da formação do valor estimado global da contratação e não implicam, por si só, definição de parcelas autônomas de faturamento. A forma de medição, aceite e pagamento deverá ser estabelecida nos documentos

subsequentes da contratação, de acordo com a efetiva disponibilização e utilização da solução e com as condições definidas para a execução contratual.

Os demais serviços e recursos necessários à plena execução do objeto, ainda que não possuam item autônomo na tabela estimativa, deverão estar compreendidos na formação do valor global da contratação, não se admitindo cobrança adicional por obrigação necessária ao atendimento dos requisitos definidos para a solução.

6. JUSTIFICATIVA PARA O NÃO PARCELAMENTO

Nos termos do art. 18, §1º, inciso VIII, da Lei Federal nº 14.133/2021, o Estudo Técnico Preliminar deverá apresentar as justificativas para o parcelamento ou não da contratação. Tratando-se de contratação de serviços, deverá ser observado ainda o art. 47 da mesma Lei, segundo o qual o parcelamento deve ser adotado quando tecnicamente viável e economicamente vantajoso, considerando-se, entre outros aspectos, a responsabilidade técnica, os custos decorrentes da gestão de múltiplos contratos e o dever de buscar a ampliação da competição e evitar a concentração de mercado.

A possibilidade de divisão do objeto foi considerada pela Administração, inclusive mediante análise da alternativa de contratação de soluções ou serviços independentes para as diferentes funcionalidades pretendidas, conforme levantamento de mercado apresentado neste Estudo.

Embora as funcionalidades que compõem a contratação possam ser tecnicamente identificadas e possuam, em alguns casos, valores individualizados para fins de formação da estimativa, **elas integram um mesmo ambiente administrativo e utilizam de forma compartilhada ou interoperável informações, usuários, documentos, processos, protocolos, tramitações, permissões de acesso, registros de auditoria, mecanismos de assinatura, canais de atendimento e demais recursos necessários à execução dos serviços digitais municipais.**

Dessa forma, a divisão da contratação entre diferentes fornecedores exigiria a implantação e manutenção permanente de mecanismos adicionais de integração e interoperabilidade entre soluções distintas, bem como a coordenação de responsabilidades relacionadas ao intercâmbio de dados, autenticação de usuários, segurança da informação, disponibilidade, suporte técnico, atualização dos sistemas e tratamento de eventuais falhas ocorridas nas interfaces entre as diferentes soluções.

A análise técnica identificou que o parcelamento poderia acarretar, entre outros impactos:

- aumento da quantidade e da complexidade das integrações necessárias entre diferentes soluções;
- risco de inconsistência, duplicidade ou divergência de informações mantidas por sistemas distintos;
- maior complexidade na gestão de identidades, usuários, perfis e permissões de acesso;
- dificuldade adicional na preservação da rastreabilidade de documentos, processos, tramitações e demais registros quando as operações envolverem mais de uma solução;
- maior complexidade para implementação e fiscalização dos requisitos de segurança da informação e proteção de dados pessoais;
- possibilidade de divergência entre níveis de disponibilidade, manutenção, atualização e suporte técnico oferecidos por diferentes fornecedores;

- dificuldade na identificação da responsabilidade por incidentes ou falhas ocorridas na comunicação entre sistemas de fornecedores distintos;
- necessidade de gestão e fiscalização simultânea de múltiplos contratos, com aumento dos custos administrativos e operacionais;
- maior risco à continuidade dos serviços em situações de atualização, indisponibilidade ou encerramento de um dos contratos integrantes do conjunto.

Sob o aspecto econômico, eventual parcelamento não deve ser analisado exclusivamente pela possibilidade de obtenção de menor preço individual para determinada funcionalidade. Devem ser considerados também os custos adicionais relacionados à implantação e manutenção das integrações, gestão de múltiplos contratos, fiscalização, suporte, tratamento de incidentes, sincronização das informações e demais recursos necessários para manter o funcionamento coordenado das diferentes soluções.

Sob o aspecto competitivo, a opção pelo não parcelamento não tem por finalidade restringir a participação a fornecedor que possua determinada arquitetura ou produto específico. A solução poderá ser implementada por meio de recursos nativos, configuração, parametrização, integrações, desenvolvimento específico, serviços especializados ou outros mecanismos tecnicamente equivalentes, desde que o licitante assuma a responsabilidade pelo atendimento integral dos requisitos e resultados definidos para a contratação.

A exigência de contratação global, portanto, está relacionada à **responsabilidade pela entrega e funcionamento do conjunto da solução**, e não à exigência de que todos os componentes utilizem uma mesma arquitetura, tecnologia, banco de dados ou forma de implementação.

Os valores individualizados constantes da estimativa da contratação destinam-se à demonstração da composição do valor estimado e **não caracterizam, por si sós, autonomia técnica ou operacional suficiente para justificar a contratação separada de cada componente**, devendo a análise considerar a relação funcional existente entre esses componentes e os demais recursos da solução.

Considerando, assim, a interdependência funcional e operacional existente entre as funcionalidades, os riscos decorrentes da multiplicidade de integrações e responsabilidades, os custos administrativos e tecnológicos associados à gestão de diferentes contratos e a necessidade de assegurar continuidade, segurança, interoperabilidade e rastreabilidade dos serviços, conclui-se que, **para a presente contratação, o parcelamento não se mostra técnica e economicamente vantajoso**.

Dessa forma, considera-se adequada a realização da contratação em **item único, com julgamento pelo valor global**, preservada a possibilidade de participação de soluções baseadas em diferentes tecnologias, arquiteturas e formas de implementação, desde que atendidos integralmente os requisitos funcionais, técnicos, de segurança, desempenho, interoperabilidade e continuidade estabelecidos para o objeto.

7. DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS PRETENDIDOS

Com a contratação da solução informatizada definida neste Estudo Técnico Preliminar, espera-se alcançar resultados relacionados à continuidade, modernização, segurança e eficiência dos serviços administrativos digitais do Município, bem como ao aprimoramento do atendimento ao cidadão.

1. Padronização e Digitalização dos Processos Administrativos

Espera-se ampliar e consolidar a utilização de meios eletrônicos na produção, tramitação, acompanhamento, assinatura, organização e arquivamento de documentos e processos administrativos, promovendo maior padronização, organização, rastreabilidade e controle das atividades realizadas pelas unidades municipais. A utilização de procedimentos digitais deverá contribuir para a redução da dependência de documentos físicos, do retrabalho e da necessidade de movimentação manual de informações entre setores.

2. Continuidade e Segurança das Atividades Administrativas

A contratação deverá possibilitar a continuidade dos serviços administrativos digitais atualmente utilizados pelo Município, especialmente diante do encerramento da contratação vigente, reduzindo os riscos de interrupção na tramitação de documentos, processos, comunicações institucionais e serviços disponibilizados aos cidadãos.

Espera-se ainda preservar a integridade, disponibilidade, rastreabilidade e segurança das informações administrativas, mediante mecanismos adequados de controle de acesso, auditoria, backup, recuperação e proteção de dados.

3. Melhoria da Eficiência Operacional

A utilização de fluxos digitais, configuráveis e interoperáveis deverá contribuir para:

- redução do tempo necessário à tramitação e ao acompanhamento de documentos e processos;
- diminuição de retrabalho e de atividades manuais repetitivas;
- maior agilidade na comunicação e no intercâmbio de informações entre secretarias, departamentos e unidades administrativas;
- melhor organização e recuperação das informações institucionais;
- melhor aproveitamento dos recursos humanos, tecnológicos e administrativos disponíveis;
- redução de custos relacionados à impressão, armazenamento e circulação física de documentos.

4. Mitigação de Riscos Operacionais, Jurídicos e Tecnológicos

A solução deverá contribuir para a redução dos riscos relacionados à perda ou indisponibilidade de documentos, inconsistências processuais, acessos não autorizados, falhas de controle, interrupção dos serviços e tratamento inadequado de informações.

Espera-se ainda fortalecer o atendimento às obrigações relacionadas à proteção de dados pessoais, transparência, acesso à informação, assinaturas eletrônicas, gestão documental e Governo Digital, observadas as competências e responsabilidades da Administração e da futura Contratada.

Também constitui resultado pretendido a redução dos riscos de dependência tecnológica excessiva, mediante mecanismos de interoperabilidade, portabilidade e exportação das informações que permitam futura transição para outra solução, quando necessária.

5. Preservação e Continuidade do Acervo Digital

Espera-se assegurar a adequada migração, preservação e disponibilidade dos documentos, processos, metadados, históricos, vínculos e demais informações integrantes do acervo administrativo municipal,

mantendo-se elementos suficientes para sua consulta, interpretação e continuidade após a transição entre soluções.

A migração deverá preservar, na medida tecnicamente aplicável ao respectivo conteúdo e estrutura de origem, a integridade, consistência e rastreabilidade das informações necessárias à continuidade administrativa.

6. Melhoria da Governança e do Atendimento ao Cidadão

A modernização e continuidade dos serviços digitais deverão contribuir para maior transparência administrativa, organização das informações públicas, acompanhamento das demandas e ampliação das possibilidades de atendimento remoto ao cidadão.

Espera-se proporcionar maior facilidade de acesso aos serviços públicos digitais, acompanhamento de protocolos e solicitações, obtenção de informações e utilização dos canais eletrônicos disponibilizados pela Administração.

7. Interoperabilidade e Evolução Tecnológica

A contratação deverá permitir que as diferentes funcionalidades e serviços necessários à Administração operem de forma integrada ou interoperável, possibilitando, quando aplicável, a troca segura de informações com sistemas institucionais, plataformas governamentais e canais digitais utilizados pelo Município.

Pretende-se, dessa forma, preservar a possibilidade de evolução tecnológica da solução ao longo da contratação, sem vinculação desnecessária a determinada arquitetura, tecnologia, banco de dados, interface ou fornecedor específico.

Conclusão

Dessa forma, a contratação deverá contribuir para a continuidade e o aprimoramento da gestão administrativa digital do Município de Santa Cruz do Rio Pardo, promovendo maior eficiência operacional, segurança, rastreabilidade, transparência, interoperabilidade e qualidade na prestação dos serviços públicos, com melhor aproveitamento dos recursos disponíveis e preservação das informações institucionais.

8. PROVIDÊNCIAS PRÉVIAS AO CONTRATO

8.1. Preparação Administrativa e Técnica

Previamente à celebração do contrato e ao início da implantação da solução, a Administração deverá adotar as providências administrativas e técnicas necessárias para assegurar condições adequadas à transição, implantação, fiscalização e posterior operação da solução.

As providências deverão compreender, conforme aplicável:

- conclusão dos documentos e atos integrantes da fase preparatória e do procedimento de contratação;
- definição dos servidores responsáveis pela gestão e fiscalização contratual;
- verificação da necessidade de orientação ou capacitação dos agentes responsáveis pelo acompanhamento técnico e administrativo da contratação;

- identificação das unidades administrativas, usuários e responsáveis que participarão das atividades de implantação, validação e homologação;
- levantamento e atualização das informações relativas à estrutura organizacional, unidades administrativas, usuários, perfis e demais elementos necessários à configuração inicial da solução;
- identificação dos dados, documentos, processos, metadados, históricos, vínculos e demais informações integrantes do escopo de migração;
- adoção das providências necessárias para assegurar o acesso e a disponibilização dos dados existentes no sistema atualmente utilizado, observadas as condições contratuais, técnicas e legais aplicáveis;
- identificação das integrações com sistemas, serviços, plataformas governamentais e canais digitais necessárias à operação da solução;
- levantamento das credenciais, autorizações, informações técnicas e demais elementos sob responsabilidade da Administração necessários à realização das integrações previstas;
- definição dos servidores ou unidades responsáveis pela conferência e validação dos dados migrados;
- planejamento das atividades necessárias à transição entre a solução atualmente utilizada e a nova solução;
- adoção de medidas destinadas a reduzir o risco de interrupção dos serviços administrativos durante o período de implantação e entrada em produção;
- preparação dos recursos tecnológicos e administrativos que estejam sob responsabilidade da Administração e sejam necessários à execução das atividades de implantação.

8.2. Preparação para a Gestão e Fiscalização Contratual

A Administração deverá assegurar que a contratação seja acompanhada por agentes responsáveis pela gestão e fiscalização, observadas as disposições da Lei Federal nº 14.133/2021 e da regulamentação aplicável.

Previamente à celebração do contrato, deverão ser avaliadas a disponibilidade e a capacidade dos agentes indicados para o acompanhamento da contratação, especialmente quanto aos aspectos relacionados à:

- implantação e entrada em produção da solução;
- migração e validação dos dados;
- verificação do atendimento aos requisitos funcionais e técnicos;
- acompanhamento dos níveis de disponibilidade e desempenho;
- suporte técnico e tratamento de incidentes;
- segurança da informação e proteção de dados pessoais;
- medição, recebimento e avaliação da execução contratual.

Quando identificada necessidade de desenvolvimento de competências específicas, deverão ser adotadas as medidas de orientação ou capacitação necessárias antes ou durante a fase inicial da execução, de forma compatível com as atribuições dos agentes responsáveis.

8.3. Diretrizes Prévias para Implantação e Transição

Previamente à celebração do contrato, a Administração deverá definir e preparar as informações, premissas e condições necessárias ao planejamento da implantação e da transição. Após a formalização da contratação, esses elementos deverão subsidiar o detalhamento do plano de implantação e transição pela Contratada, em conjunto com a Administração, observados os parâmetros definidos neste Estudo.

O planejamento deverá contemplar, no mínimo:

- elaboração e aprovação do cronograma de implantação;
- configuração e parametrização inicial da solução;
- preparação, extração, transferência, tratamento e validação dos dados integrantes do escopo de migração;
- configuração das integrações necessárias à entrada em produção;
- definição dos procedimentos de teste e validação;
- treinamento inicial dos usuários e administradores;
- definição dos responsáveis pelas etapas de conferência e aceite;
- entrada em produção;
- período inicial de operação assistida e estabilização;
- medidas de contingência destinadas a evitar ou minimizar interrupções dos serviços administrativos durante a transição.

As providências que dependam da Administração, especialmente fornecimento de informações, acessos, credenciais, bases de dados, validações e definições administrativas, deverão ser disponibilizadas tempestivamente, de forma a não comprometer o cronograma de implantação.

9. IMPACTOS AMBIENTAIS

A contratação de solução informatizada para gestão eletrônica de documentos, processos administrativos, comunicação institucional e atendimento digital ao cidadão, em ambiente web, apresenta baixo impacto ambiental direto, uma vez que não envolve obras civis, intervenções físicas significativas ou aquisição intensiva de equipamentos pela Administração Municipal.

Ainda assim, considerando os princípios da sustentabilidade e da responsabilidade socioambiental aplicáveis às contratações públicas, são analisados os possíveis impactos ambientais diretos e indiretos relacionados à solução, bem como as respectivas medidas de mitigação, quando aplicáveis.

9.1. Possíveis Impactos Ambientais

- **Consumo de Recursos Energéticos:**

A operação da solução em ambiente web depende de infraestrutura computacional, incluindo servidores, equipamentos de rede e ambientes de processamento de dados, cuja operação demanda consumo contínuo de energia elétrica.

- **Uso de Equipamentos Eletrônicos:**

A utilização da solução ocorrerá predominantemente por meio da infraestrutura tecnológica já existente na Administração, não sendo prevista, em razão desta contratação, aquisição significativa de novos equipamentos para sua operação.

- **Geração Indireta de Resíduos Eletrônicos:**

Não se identifica geração significativa e direta de resíduos eletrônicos decorrente da presente contratação, uma vez que o objeto consiste predominantemente na disponibilização de solução em ambiente SaaS.

Eventual substituição futura de equipamentos de informática pertencentes à Administração deverá observar as normas e procedimentos aplicáveis à reutilização, desfazimento, reciclagem e destinação ambientalmente adequada de resíduos eletrônicos.

- **Redução do Uso de Insumos Físicos:**

Como impacto ambiental positivo, **destaca-se a continuidade da redução do consumo de papel, tinta, materiais de impressão, transporte físico e espaço destinado ao armazenamento de documentos**, decorrente da utilização de processos e comunicações em meio eletrônico.

9.2. Estratégias de Sustentabilidade

Com o objetivo de mitigar os impactos ambientais associados à contratação e potencializar seus efeitos positivos, deverão ser consideradas, quando aplicáveis, as seguintes práticas:

- **Eficiência no Uso de Recursos Tecnológicos:**

- utilização de infraestrutura tecnológica adequadamente dimensionada à demanda da solução;
- adoção, pela Contratada, de práticas de racionalização do consumo de recursos computacionais e energia, quando compatíveis com a arquitetura utilizada para prestação do serviço;
- utilização racional da infraestrutura tecnológica já existente no Município.

- **Redução do Consumo de Papel e Outros Insumos:**

- utilização prioritária de documentos, processos e comunicações em formato eletrônico;
- redução progressiva da necessidade de impressão e circulação física de documentos;
- racionalização do consumo de papel, tinta e demais insumos gráficos.

- **Gestão de Resíduos Eletrônicos:**

Considerando que não há previsão de aquisição significativa de equipamentos no âmbito desta contratação, as medidas relacionadas à logística reversa e à destinação de resíduos eletrônicos terão aplicação apenas quando efetivamente pertinentes.

Eventuais equipamentos eletrônicos pertencentes à Administração que venham a ser substituídos deverão observar as normas aplicáveis à reutilização, reciclagem, desfazimento e destinação ambientalmente adequada.

- **Otimização de Recursos e Processos:**

- redução da necessidade de deslocamentos físicos para movimentação e entrega de documentos;
- aproveitamento da infraestrutura tecnológica já disponível na Administração;
- utilização de meios eletrônicos de comunicação, tramitação e atendimento sempre que compatíveis com a natureza do procedimento.

9.3. Boas Práticas Ambientais

A Administração poderá incentivar a adoção, pela Contratada, de boas práticas ambientais relacionadas à gestão da infraestrutura tecnológica, eficiência energética e racionalização do consumo de recursos, desde que compatíveis com o objeto e sem estabelecimento de requisitos ou critérios de preferência que não estejam tecnicamente justificados na contratação.

9.4. Conclusão

Conclui-se que a contratação apresenta baixo impacto ambiental direto, sendo identificados efeitos ambientais positivos decorrentes principalmente da redução da utilização de documentos físicos, impressões, deslocamentos e armazenamento de papel.

Os impactos indiretos associados ao consumo de energia e à utilização de infraestrutura tecnológica deverão ser mitigados mediante práticas de racionalização e eficiência compatíveis com a natureza da solução contratada.

Dessa forma, a contratação mostra-se compatível com as diretrizes de sustentabilidade aplicáveis, não sendo identificadas medidas ambientais adicionais que condicionem ou impeçam sua realização.

10. CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES

Após análise das condições necessárias à implantação e operação da solução, não foram identificadas contratações adicionais que devam ser realizadas de forma conjunta, prévia ou necessariamente coordenada com a presente contratação para viabilizar a execução do objeto.

A solução pretendida consiste na disponibilização de sistema informatizado em ambiente web, em modelo SaaS (Software as a Service), destinado à gestão eletrônica de documentos, processos administrativos, comunicação institucional e atendimento digital ao cidadão, acompanhado dos serviços necessários à sua implantação, configuração, parametrização, migração, integração, suporte, manutenção e continuidade operacional.

O Município possui outros contratos e recursos tecnológicos relacionados à sua infraestrutura geral de tecnologia da informação, incluindo, entre outros:

- serviços de conectividade à internet;
- infraestrutura de rede e recursos tecnológicos institucionais;
- sistemas corporativos utilizados por diferentes áreas da Administração;
- serviços tecnológicos de apoio às atividades municipais.

Tais recursos constituem elementos do ambiente tecnológico geral da Administração e poderão ser utilizados ou acessados pela solução quando necessário, não se caracterizando, entretanto, como contratações cuja celebração ou execução conjunta seja condição para a realização da presente licitação, uma vez que já integram a estrutura operacional do Município ou possuem finalidade própria e independente.

A utilização da solução em modelo SaaS pressupõe, naturalmente, disponibilidade de conectividade à internet e dos equipamentos de acesso utilizados pelos servidores, os quais já integram a infraestrutura tecnológica municipal. Essa dependência operacional não implica necessidade de contratação correlata específica para viabilização do presente objeto.

Da mesma forma, a solução poderá necessitar de integração ou interoperabilidade com sistemas institucionais, plataformas governamentais, serviços externos e canais digitais previstos para a contratação. Essas integrações deverão ser executadas conforme as necessidades e requisitos definidos para a solução, observadas as dependências técnicas, credenciais, autorizações e informações disponibilizadas pelas respectivas plataformas e pela Administração.

A existência dessas integrações não caracteriza, por si só, interdependência contratual, uma vez que sua implementação constitui atividade integrante do próprio escopo da solução ou decorre da utilização de sistemas e serviços institucionais já disponíveis à Administração.

Não se identifica, portanto, necessidade de aquisição adicional de infraestrutura dedicada, contratação de outro sistema ou celebração de contrato específico como condição prévia para a operação regular da solução, ressalvadas eventuais situações supervenientes que venham a ser tecnicamente identificadas durante a implantação e devidamente justificadas.

A ausência de contratação adicional interdependente contribui para:

- maior clareza quanto às responsabilidades relacionadas à execução do objeto;
- simplificação da gestão e fiscalização da contratação;
- redução dos riscos decorrentes da dependência de contratações futuras ainda não disponíveis;
- maior previsibilidade para planejamento da implantação e entrada em produção;
- definição clara da responsabilidade da futura Contratada pelo atendimento dos requisitos compreendidos no escopo da solução.

Dessa forma, conclui-se que a presente contratação pode ser conduzida de forma autônoma, utilizando-se da infraestrutura e dos serviços tecnológicos institucionais já disponíveis no Município, sem necessidade de contratação correlata ou interdependente adicional para sua viabilização, mantendo-se a compatibilidade com o planejamento tecnológico e administrativo municipal.

11. ALINHAMENTO COM PCA

A presente contratação encontra-se prevista no **Plano de Contratações Anual – PCA do Município de Santa Cruz do Rio Pardo para o exercício de 2026**, demonstrando seu alinhamento com o planejamento das contratações da Administração Municipal.

12. VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

Diante das análises técnicas, operacionais, mercadológicas, econômicas e administrativas desenvolvidas neste Estudo Técnico Preliminar, conclui-se que a contratação de **solução informatizada em ambiente web, disponibilizada em modelo SaaS (Software as a Service), com funcionalidades integradas ou interoperáveis**, destinada à gestão eletrônica de documentos, processos administrativos, comunicação institucional e atendimento digital ao cidadão, mostra-se **tecnicamente adequada, necessária e viável para atendimento da necessidade identificada pela Administração Municipal**.

A solução escolhida apresenta-se compatível com os objetivos de continuidade e modernização dos serviços administrativos digitais do Município, bem como com as diretrizes estabelecidas na Lei Federal nº 14.133/2021, na Lei Federal nº 14.129/2021 – Lei de Governo Digital, na Lei Federal nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação, na Lei Federal nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, na Lei Federal nº 14.063/2020, relativa às assinaturas eletrônicas, no Decreto Municipal nº 229, de 15 de setembro de 2023, que institui o Programa “Santa Cruz Sem Papel”, e nas demais normas aplicáveis.

A contratação deverá possibilitar, entre outros resultados:

- continuidade dos serviços administrativos digitais diante do encerramento da contratação atualmente vigente;
- manutenção e evolução da digitalização e padronização dos processos administrativos;
- melhoria do controle, organização, rastreabilidade e segurança das informações institucionais;
- atendimento integrado às diferentes unidades administrativas por meio de funcionalidades **integradas ou interoperáveis**, sem vinculação obrigatória a arquitetura ou tecnologia específica;
- atendimento ao quantitativo estimado de aproximadamente **350 (trezentos e cinquenta) usuários internos**, com possibilidade de expansão conforme a necessidade da Administração;
- preservação, migração e portabilidade dos dados e documentos integrantes do acervo administrativo;
- manutenção e ampliação dos meios digitais de comunicação institucional e atendimento ao cidadão;
- alinhamento com o Plano de Contratações Anual – PCA e com os princípios e objetivos aplicáveis às contratações públicas.

O levantamento de mercado realizado demonstrou a existência de soluções e modelos de contratação disponíveis para atendimento da necessidade administrativa, bem como forneceu referências econômicas para a formação do valor estimado, consideradas as diferenças de escopo, quantitativos, funcionalidades e serviços identificadas entre as contratações pesquisadas.

A análise das alternativas indicou que a adoção de solução em modelo SaaS, acompanhada dos serviços de implantação, configuração, parametrização, migração, integrações, treinamento, suporte, manutenção, segurança, hospedagem e continuidade, apresenta-se como alternativa adequada às condições atuais da

Administração, especialmente diante da necessidade de continuidade dos serviços e da inexistência de estrutura própria suficiente para desenvolvimento e sustentação de solução dessa abrangência.

A estimativa da contratação mostra-se **passível de enquadramento nas dotações orçamentárias próprias destinadas à manutenção dos serviços de tecnologia da informação**, devendo a disponibilidade e adequação orçamentária serem observadas nas etapas próprias do processo de contratação, conforme a legislação aplicável.

Considerando ainda que a contratação se encontra prevista no Plano de Contratações Anual – PCA, que foram analisadas as alternativas disponíveis, os requisitos necessários, os riscos envolvidos, a viabilidade do parcelamento, os resultados pretendidos, as providências prévias, os impactos ambientais e as condições necessárias à implantação e continuidade da solução, **conclui-se pela adequação e viabilidade da contratação para atendimento da necessidade administrativa identificada neste Estudo Técnico Preliminar.**

Dessa forma, recomenda-se o prosseguimento da fase preparatória e a adoção das providências necessárias à realização do procedimento licitatório, observadas as especificações e condições que serão detalhadas nos documentos subsequentes da contratação.

13. DISPOSIÇÕES FINAIS

O presente Estudo Técnico Preliminar foi elaborado com a finalidade de subsidiar o planejamento da contratação de solução informatizada em ambiente web, disponibilizada em modelo SaaS (Software as a Service), com funcionalidades integradas ou interoperáveis, destinada à gestão eletrônica de documentos, processos administrativos, comunicação institucional e atendimento digital ao cidadão, conforme a necessidade identificada pela Administração Municipal.

O documento consolida as análises técnicas, operacionais, mercadológicas, econômicas, ambientais e administrativas realizadas para caracterização da necessidade, avaliação das alternativas disponíveis, definição da solução considerada adequada e demonstração da viabilidade da contratação.

As informações, quantitativos e estimativas apresentados neste Estudo Técnico Preliminar fundamentam-se, conforme aplicável, em:

- análise da necessidade e do cenário atual da Administração;
- levantamento de mercado e referências econômicas obtidas;
- avaliação das alternativas disponíveis para atendimento da demanda;
- dimensionamento da solução conforme as necessidades identificadas;
- análise dos riscos e das condições necessárias à implantação e continuidade dos serviços;
- observância da legislação, regulamentação e normas aplicáveis à Administração Pública e ao objeto da contratação.

O presente Estudo Técnico Preliminar foi elaborado em observância às disposições da **Lei Federal nº 14.133/2021**, especialmente ao art. 6º, inciso XX, e ao art. 18, bem como à legislação correlata aplicável, incluindo a Lei Federal nº 14.129/2021 – Lei de Governo Digital, a Lei Federal nº 12.527/2011 – Lei de Acesso

à Informação, a Lei Federal nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, a Lei Federal nº 14.063/2020, relativa ao uso de assinaturas eletrônicas em interações com entes públicos, o Decreto Municipal nº 229, de 15 de setembro de 2023, que institui o Programa “Santa Cruz Sem Papel”, e demais normas aplicáveis.

Eventuais ajustes posteriores nos requisitos, quantitativos, estimativas ou condições da contratação poderão ser realizados durante o prosseguimento da fase preparatória, desde que tecnicamente justificados, formalizados no processo administrativo e mantida a coerência com a necessidade, os resultados pretendidos e a solução definida neste Estudo.

Concluída a análise pela viabilidade da contratação, o presente Estudo Técnico Preliminar servirá de fundamento para a elaboração e consolidação dos documentos subsequentes da fase preparatória, especialmente do Termo de Referência, e para o prosseguimento do procedimento de contratação, observadas as demais exigências legais e regulamentares aplicáveis.

14. RESPONSÁVEIS

Nome: José Cristino da Silva Junior

Cargo: Operador de Computador

Santa Cruz do Rio Pardo, 26 de agosto de 2026.

JOSE CRISTINO DA SILVA JUNIOR

Operador de Computador

ANEXO II

TERMO DE REFERÊNCIA

UNIDADE SOLICITANTE: Secretaria de Tecnologia, Indústria e Comércio

1. OBJETO

Objeto da Contratação

A presente contratação tem por objeto a disponibilização de solução informatizada, em ambiente web e modelo SaaS (Software como Serviço), com recursos integrados ou interoperáveis, destinada à gestão eletrônica de documentos, processos administrativos, comunicação institucional e atendimento digital ao cidadão, contemplando implantação, configuração, parametrização, migração e validação de dados, integrações previstas, treinamento, suporte técnico, hospedagem, manutenção e demais recursos necessários ao adequado funcionamento da solução.

A solução a ser contratada deverá atender a aproximadamente **350 (trezentos e cinquenta) usuários internos**, garantindo **alta disponibilidade, segurança da informação, controle de acesso por perfis, rastreabilidade dos atos administrativos, registro de logs e trilhas de auditoria**, bem como aderência às legislações aplicáveis, especialmente à Lei nº 14.133/2021, à Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), à Lei nº 14.129/2021 (Governo Digital) e à Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD).

A solução deverá operar sem limitação indevida de uso, com acesso via navegador web, contemplando **suporte técnico presencial e remoto**, níveis mínimos de serviço (SLA), atualização contínua do sistema, entrega de relatórios de desempenho e atendimento aos demais requisitos estabelecidos neste Termo de Referência.

Os serviços deverão ser executados conforme as especificações técnicas detalhadas neste documento, observando-se as condições de **qualidade, continuidade, disponibilidade, segurança da informação e padronização administrativa**, devendo contemplar, quando aplicável, infraestrutura tecnológica, fornecimento de licenças, parametrização, capacitação de usuários, operação assistida e manutenção corretiva, preventiva e evolutiva da solução contratada.

Resultados Pretendidos

Com a contratação da solução ora proposta, pretende-se:

- **Modernizar e padronizar a gestão de documentos e processos administrativos**, promovendo a digitalização dos fluxos internos e a redução do uso de papel;
- **Assegurar maior controle, rastreabilidade e transparência** na tramitação de documentos e processos administrativos;
- **Garantir a continuidade dos serviços públicos**, independentemente de mudanças de pessoal, estrutura física ou localização;
- **Reduzir riscos operacionais e administrativos**, por meio da centralização, organização e segurança das informações institucionais;

- **Elevar o nível de eficiência da Administração Pública Municipal**, com maior agilidade, integração entre setores e confiabilidade das informações;
- **Atender aos princípios da eficiência, economicidade, planejamento e continuidade dos serviços públicos**, conforme previsto na Lei nº 14.133/2021.

2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

Descrição Geral da Solução

A solução proposta compreende a **contratação de empresa especializada no fornecimento de recursos integrados ou interoperáveis, em ambiente web**, destinada à **gestão eletrônica de documentos, processos administrativos e comunicação institucional** no âmbito da Administração Pública Municipal de Santa Cruz do Rio Pardo.

A solução deverá atender às necessidades operacionais e administrativas do Município, contemplando, de forma integrada e padronizada, os seguintes eixos principais:

- **Gestão eletrônica de documentos administrativos**, com controle de versionamento, classificação, indexação, armazenamento e recuperação da informação;
- **Gestão e tramitação eletrônica de processos administrativos**, com controle de prazos, movimentações, histórico completo e rastreabilidade dos atos;
- **Protocolo digital**, permitindo o registro, autuação, acompanhamento e consulta de documentos e processos, inclusive com possibilidade de acesso controlado por usuários internos;
- **Comunicação institucional vinculada aos processos**, assegurando registro formal das interações administrativas.

A solução deverá atender, inicialmente, a aproximadamente **350 (trezentos e cinquenta) usuários internos**, distribuídos entre secretarias, departamentos, unidades administrativas e demais setores da Administração Municipal, possibilitando expansão futura sem prejuízo da performance ou da integridade do sistema.

Escopo dos Serviços a serem prestados

A empresa contratada deverá fornecer **todos os recursos necessários para a entrega funcional e plena da solução**, incluindo, mas não se limitando a:

- Disponibilização da solução em **ambiente web**, acessível por navegador, compatível com os principais sistemas operacionais e navegadores;
- **Implantação e parametrização do sistema**, de acordo com os fluxos administrativos, normativos internos e estrutura organizacional do Município;
- **Migração, organização, tratamento e validação dos dados e documentos** integrantes do escopo de migração, assegurando integridade, consistência, rastreabilidade e continuidade das informações;
- **Configuração de perfis de acesso, permissões e níveis hierárquicos**, assegurando segregação de funções e controle adequado dos usuários;
- Implementação de **mecanismos de segurança da informação**, incluindo controle de acesso, registro de logs, trilhas de auditoria e proteção dos dados armazenados;

- **Testes de funcionamento, validação técnica e operação assistida**, garantindo a correta utilização da solução após a implantação;
- **Capacitação e treinamento dos usuários**, conforme níveis de acesso e responsabilidades;
- **Suporte técnico especializado**, com atendimento remoto e, quando necessário, presencial;
- **Manutenção corretiva, preventiva e evolutiva**, incluindo atualizações do sistema durante a vigência contratual;
- Fornecimento de **relatórios gerenciais e operacionais**, relativos ao uso do sistema, desempenho, disponibilidade e atendimentos realizados.

A prestação dos serviços deverá ocorrer de forma contínua, assegurando a **alta disponibilidade, confiabilidade e estabilidade da solução**, observando os critérios técnicos mínimos estabelecidos neste Termo de Referência e as boas práticas de tecnologia da informação aplicáveis à Administração Pública.

2.3. Justificativa da Contratação

A presente contratação justifica-se pela necessidade de assegurar a continuidade, modernização e evolução dos serviços administrativos digitais atualmente utilizados pelo Município, especialmente aqueles relacionados à gestão documental, tramitação de processos administrativos, comunicação institucional e atendimento digital ao cidadão, diante do encerramento da contratação atualmente vigente.

A nova contratação deverá preservar e aprimorar os resultados administrativos já alcançados, ampliando o controle, a rastreabilidade, a transparência, a segurança e a eficiência dos documentos e processos eletrônicos, sem vinculação obrigatória à solução, tecnologia, arquitetura ou fornecedor atualmente utilizados.

A solução deverá possibilitar a **integração dos diferentes recursos necessários à execução dos processos administrativos, observadas as necessidades e os requisitos técnicos definidos neste Termo de Referência**, no Documento de Formalização da Demanda (DFD) e no Estudo Técnico Preliminar (ETP), assegurando compatibilidade, interoperabilidade e continuidade operacional.

A contratação encontra fundamento nos princípios da **eficiência, planejamento, continuidade do serviço público, economicidade e interesse público** previstos na Lei nº 14.133/2021, contribuindo também para o atendimento das disposições aplicáveis da Lei de Acesso à Informação – Lei nº 12.527/2011, da Lei do Governo Digital – Lei nº 14.129/2021, e da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – Lei nº 13.709/2018. A disponibilização de suporte técnico, manutenção, atualizações e níveis mínimos de serviço constitui requisito necessário à continuidade operacional, à **segurança das informações institucionais e à adequada prestação dos serviços públicos**, devendo a solução atender aos requisitos e níveis de desempenho estabelecidos neste Termo de Referência, independentemente da tecnologia, plataforma ou arquitetura adotada pelo fornecedor.

3. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

3.1. Requisitos Gerais

a) A contratada deverá disponibilizar **solução informatizada destinada à gestão eletrônica de documentos, processos administrativos e comunicação institucional**, com recursos integrados ou

interoperáveis entre si, em ambiente acessível por meio de navegador web, atendendo aos requisitos funcionais, técnicos e de desempenho estabelecidos neste Termo de Referência, no Documento de Formalização da Demanda (DFD) e no Estudo Técnico Preliminar (ETP).

b) A solução deverá atender, inicialmente, **a aproximadamente 350 (trezentos e cinquenta) usuários internos**, permitindo expansão futura sem prejuízo do desempenho, da integridade dos dados e da continuidade dos serviços.

c) A solução deverá **permanecer disponível de forma contínua, observando os níveis mínimos de disponibilidade** e desempenho estabelecidos neste Termo de Referência, compatíveis com a criticidade dos serviços prestados pela Administração Pública Municipal.

d) A contratada deverá disponibilizar os **recursos necessários ao pleno funcionamento da solução durante toda a vigência contratual**, incluindo, quando aplicável, licenciamento ou direito de uso, infraestrutura tecnológica, atualizações, correções, suporte técnico e manutenção, conforme a arquitetura e a tecnologia adotadas para atendimento aos requisitos deste Termo de Referência.

e) A solução deverá **disponibilizar acesso** aos usuários por meio de **interface web compatível com navegadores de uso corrente**, dispensando, para suas funcionalidades principais, a instalação de componentes específicos nos equipamentos dos usuários, ressalvados eventuais recursos técnicos indispensáveis ao funcionamento de funcionalidades que, justificadamente, assim o exijam.

f) A solução deverá **possibilitar a migração dos dados e do acervo documental atualmente mantidos pela Administração**, assegurando a preservação da integridade, consistência, rastreabilidade e disponibilidade das informações históricas, conforme os requisitos e procedimentos de migração estabelecidos neste Termo de Referência.

3.2. Requisitos Técnicos

a) O sistema deverá possibilitar a **gestão eletrônica de documentos e processos administrativos**, contemplando, no mínimo:

- registro, autuação e classificação de documentos;
- tramitação eletrônica de processos administrativos;
- controle de prazos, movimentações e histórico das atividades realizadas;
- controle de versões dos documentos;
- rastreabilidade dos atos e movimentações realizados no âmbito dos processos administrativos.

b) A solução deverá permitir a **configuração de usuários, perfis de acesso** e respectivas permissões, possibilitando a segregação de funções, o controle de acesso conforme as atribuições dos usuários e a adequação à estrutura organizacional do Município.

c) A solução deverá manter **registros de auditoria das operações realizadas pelos usuários**, permitindo identificar, conforme aplicável, acessos, inclusões, alterações, exclusões, movimentações e demais ações

relevantes realizadas no sistema, com informações suficientes para possibilitar a rastreabilidade e a apuração dos eventos.

d) A contratada deverá realizar a **migração dos dados e do acervo documental atualmente utilizados pela Administração** para a solução contratada, observando, no mínimo:

- migração dos dados existentes, incluindo documentos, processos, metadados, históricos e registros de tramitação disponíveis;
- preservação da integridade, consistência e rastreabilidade das informações migradas;
- disponibilização dos dados históricos de forma adequada à consulta e auditoria pela Administração;
- adoção de procedimentos técnicos que assegurem a preservação das informações durante o processo de migração.

e) A migração de dados deverá ser realizada de forma assistida, planejada, validada e documentada, contemplando, no mínimo:

- levantamento e mapeamento das informações a serem migradas;
- realização de testes de migração;
- validação dos dados migrados pela equipe técnica da Administração;
- identificação e correção de eventuais inconsistências antes da entrada da solução em produção;
- documentação dos procedimentos e resultados da migração.

f) A contratada deverá realizar a **implantação da solução, incluindo parametrização, testes de funcionamento, validação técnica e operação assistida**, mediante cronograma previamente aprovado pela Administração e com acompanhamento da equipe técnica por ela designada.

g) A solução deverá possibilitar **integração e interoperabilidade com sistemas e serviços utilizados pelo Município, quando técnica e legalmente viável**, por meio de mecanismos compatíveis com as tecnologias disponibilizadas pelos sistemas envolvidos, tais como APIs, serviços de integração ou outros meios tecnicamente adequados, de modo a preservar a continuidade dos fluxos administrativos e o intercâmbio seguro de informações.

3.3. Requisitos de Monitoramento, Suporte e Atendimento

a) A contratada deverá disponibilizar suporte técnico compatível com a solução ofertada, com atendimento remoto e, quando necessário, presencial, durante toda a vigência contratual.

b) O suporte deverá contemplar, no mínimo:

- atendimento e tratamento de incidentes;
- identificação e correção de falhas;
- esclarecimento de dúvidas relacionadas à utilização da solução;
- apoio técnico durante as etapas de migração, implantação, homologação e estabilização da solução.

c) A contratada deverá disponibilizar canal formal de atendimento, por meio de telefone, correio eletrônico, sistema de chamados ou outro recurso tecnológico equivalente disponibilizado pela própria contratada, assegurando o registro, acompanhamento e histórico das solicitações.

d) Deverão ser disponibilizados relatórios periódicos ou informações gerenciais equivalentes, em formato eletrônico, contendo, no mínimo:

- informações sobre a disponibilidade da solução;
- registros de incidentes e falhas identificados;
- prazos de atendimento e solução;
- ações corretivas, preventivas e evolutivas realizadas.

e) Os prazos de atendimento e resolução deverão observar os **níveis mínimos de serviço (SLA)** estabelecidos neste Termo de Referência, de acordo com a criticidade do incidente e a relevância da solução para a continuidade das atividades da Administração.

f) Os mecanismos, ferramentas ou recursos tecnológicos utilizados para o monitoramento, atendimento e suporte poderão ser aqueles disponibilizados pela própria contratada, desde que atendidos integralmente os níveis de serviço e demais requisitos estabelecidos neste Termo de Referência.

3.4. Requisitos de Segurança da Informação

a) A solução contratada deverá adotar **medidas técnicas e administrativas adequadas à proteção das informações**, assegurando, no mínimo, a confidencialidade, integridade e disponibilidade dos dados tratados.

b) A contratada deverá assegurar a proteção dos dados oriundos do sistema atualmente utilizado e daqueles produzidos ou armazenados na solução contratada, de forma a reduzir riscos de:

- acesso ou utilização não autorizados;
- alteração, destruição ou perda indevida de informações;
- indisponibilidade ou corrupção de dados;
- incidentes relacionados à segurança da informação.

c) O armazenamento e o processamento dos dados deverão ocorrer em **ambiente com controles de segurança e acesso compatíveis com a natureza das informações tratadas**, observadas as disposições da **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD (Lei Federal nº 13.709/2018)** e demais normas aplicáveis.

d) A solução deverá disponibilizar mecanismos de **cópia de segurança, restauração e recuperação de dados**, de modo a assegurar a preservação e a continuidade de acesso ao acervo documental e processual da Administração.

e) As medidas, mecanismos e tecnologias empregados para atendimento aos requisitos de segurança da informação poderão ser definidos pela própria contratada, inclusive mediante recursos nativos da solução

ou ferramentas tecnicamente equivalentes, desde que atendidos integralmente os requisitos de segurança, proteção de dados e continuidade estabelecidos neste Termo de Referência.

4. FORMA DE EXECUÇÃO DO OBJETO

4.1. Implantação e disponibilização da solução

A execução do objeto dar-se-á mediante a **implantação, parametrização, migração de dados, disponibilização e manutenção contínua de recursos integrados ou interoperáveis, em ambiente web**, destinada à gestão eletrônica de documentos, processos administrativos e comunicação institucional, nas seguintes condições:

- a. A solução deverá ser disponibilizada em ambiente web, com mecanismos de segurança e controle de acesso por usuário e perfil, compatíveis com a estrutura organizacional e as necessidades da Administração Municipal;
- b. Deverá ser realizada a implantação da solução, incluindo configuração inicial, criação de perfis, parametrização de fluxos administrativos e adequação às rotinas e procedimentos definidos pela Administração Municipal;
- c. A contratada deverá **realizar a migração dos dados existentes no sistema atualmente utilizado pela Administração**, assegurando a preservação do histórico de tramitação, da integridade dos documentos, dos registros e da rastreabilidade das informações, observadas as condições técnicas necessárias à correta transferência e disponibilização dos dados na solução contratada;
- d. Antes da entrada definitiva em produção, **deverão ser realizados testes funcionais, validação técnica** e operação assistida, com acompanhamento da equipe designada pela Administração;
- e. A implantação e disponibilização da solução serão consideradas concluídas após a realização das etapas previstas e a validação formal pela contratante, mediante termo de aceite, observados os requisitos estabelecidos neste Termo de Referência.

4.2. Responsabilidades da Contratada

- a) Disponibilizar a solução contratada, incluindo, conforme aplicável ao modelo de fornecimento adotado, os recursos necessários à sua utilização, atualizações, correções e manutenção durante toda a vigência contratual;
- b) Realizar a implantação, parametrização, migração de dados e, quando prevista e tecnicamente viável, integração com os sistemas e serviços utilizados pela Administração, assegurando interoperabilidade e continuidade operacional;
- c) Assegurar a correta migração, disponibilização e utilização dos dados provenientes dos sistemas atualmente utilizados pela Administração, preservando a integridade, consistência, histórico e rastreabilidade do acervo documental e processual;
- d) Executar testes de consistência e validação dos dados migrados, corrigindo eventuais inconsistências identificadas antes da entrada em produção;
- e) Promover capacitação dos usuários indicados pela Administração, contemplando os conhecimentos necessários à utilização adequada das funcionalidades disponibilizadas pela solução;
- f) Assegurar o adequado funcionamento da solução após sua entrada em produção, mediante conclusão das etapas de implantação e aceite formal pela contratante.

4.3. Suporte Técnico e Manutenção

- a) Disponibilizar suporte técnico compatível com a solução contratada, de forma remota e, quando necessário, presencial, durante todo o período de vigência contratual;
- b) Atender às solicitações de suporte dentro dos prazos e níveis de serviço (SLA) estabelecidos neste Termo de Referência, observada a classificação e a criticidade de cada ocorrência;
- c) Realizar manutenção corretiva, preventiva e evolutiva da solução, incluindo correções de falhas, atualizações e demais intervenções necessárias à manutenção de seu adequado funcionamento, sem ônus adicional além do valor contratado, observadas as condições estabelecidas neste Termo de Referência;
- d) Disponibilizar relatórios periódicos ou informações gerenciais equivalentes, contendo, no mínimo:
 1. disponibilidade da solução;
 2. registro de incidentes;
 3. prazos de atendimento e solução;
 4. ações corretivas e evolutivas realizadas.

4.4. Operação da Solução

- a) A solução deverá operar de forma contínua, observando os níveis de disponibilidade estabelecidos neste Termo de Referência, de modo a assegurar o acesso regular dos usuários e a continuidade das atividades de gestão documental e processual da Administração;
- b) Deverão ser disponibilizados mecanismos de cópia de segurança, recuperação e preservação de dados, de modo a reduzir os riscos de perda de informações e assegurar a continuidade dos serviços administrativos;
- c) A solução deverá dispor de mecanismos de segurança da informação, controle de acesso, registro de eventos e proteção contra acessos não autorizados, em conformidade com a legislação aplicável, especialmente a Lei Federal nº 13.709/2018 (LGPD);
- d) A contratada deverá realizar atualizações e manutenções de forma a preservar a integridade dos dados e minimizar impactos na continuidade da operação da Administração, observados os procedimentos e níveis de serviço estabelecidos neste Termo de Referência.

5. GESTÃO DO CONTRATO

5.1. Forma de Acompanhamento e Fiscalização da Execução Contratual

A execução do contrato será acompanhada e fiscalizada por servidor(es) formalmente designado(s) pela Administração, que atuarão como Gestor e Fiscal do Contrato, nos termos do art. 117 da Lei Federal nº 14.133/2021.

A fiscalização será exercida durante toda a vigência contratual e abrangerá:

- O cumprimento das cláusulas contratuais;
- A observância das especificações técnicas previstas neste Termo de Referência;
- A verificação da correta implantação da solução;
- A validação da migração, integridade, consistência e preservação dos dados transferidos para a solução contratada;
- O atendimento aos níveis mínimos de serviço (SLA);
- A qualidade do suporte técnico prestado.

A atuação do Gestor e do Fiscal não exclui nem reduz a responsabilidade da contratada quanto à correta execução do objeto.

5.2. Designação de Fiscais

Gestor do Contrato:

Nome: João Vitor Marsola

CPF: 296.202.558-79

Cargo: Secretário Municipal de Tecnologia Indústria e Comércio

Fiscal Técnico do Contrato:

Nome: Willians Douglas da Silva

CPF: 390.027.468-14

Cargo: Diretor Geral da Secretaria de Tecnologia, Indústria e Comércio

A designação formal será realizada por meio de portaria ou ato administrativo próprio.

5.3. Procedimentos de Fiscalização

- A fiscalização será realizada de forma contínua, sistemática e documentada, mediante:
 - análise de relatórios técnicos e gerenciais fornecidos pela contratada;
 - verificação da disponibilidade e funcionamento do sistema;
 - acompanhamento da fase de implantação e migração de dados;
 - avaliação do cumprimento dos prazos de atendimento estabelecidos no SLA.
- Será adotada abordagem preventiva e orientativa, buscando a identificação e correção tempestiva de eventuais falhas, inconsistências ou não conformidades.
- Durante a fase de migração e disponibilização dos dados provenientes dos sistemas atualmente utilizados pela Administração, será realizada validação técnica específica para verificar:
 - a integridade das informações;
 - a preservação do histórico processual;
 - a consistência dos metadados e registros de tramitação.

5.4. Documentos Exigidos da Contratada

A contratada deverá fornecer, sempre que solicitado e periodicamente, os documentos e informações necessários à comprovação da regular execução contratual, incluindo, mas não se limitando a:

- Relatórios de disponibilidade e desempenho do sistema;
- Relatórios de chamados técnicos e respectivos prazos de atendimento;
- Relatórios de implantação e migração de dados;
- Documentação técnica referente à solução disponibilizada e às integrações realizadas;
- Registros de eventos, trilhas de auditoria e demais informações técnicas disponíveis na solução, quando solicitados para fins de verificação contratual, observadas as disposições relativas à proteção de dados e ao sigilo das informações.

5.5. Periodicidade da Fiscalização

A fiscalização será realizada de forma contínua, com avaliações formais mensais, sem prejuízo de verificações extraordinárias sempre que necessário.

Durante a fase de implantação e migração, o acompanhamento poderá ocorrer de forma mais intensiva, até a validação definitiva da entrada em produção da solução.

5.6. Relatórios de Fiscalização

Serão elaborados relatórios periódicos de fiscalização, contendo:

- Descrição das atividades acompanhadas;
- Verificação do cumprimento das obrigações contratuais;
- Avaliação do desempenho da solução;
- Registro de eventuais não conformidades;
- Recomendações e prazos para correção, quando aplicável.

Os relatórios poderão ser encaminhados à contratada para ciência e, quando identificadas não conformidades de sua responsabilidade, deverão ser adotadas as medidas corretivas nos prazos estabelecidos pela fiscalização, observadas as condições contratuais e os níveis de serviço estabelecidos.

6. AVALIAÇÃO E PAGAMENTO

6.1. Avaliação dos Serviços Prestados

Os serviços e atividades integrantes do objeto serão acompanhados e avaliados pelo Fiscal do Contrato durante a implantação e, após a entrada em produção da solução, de forma mensal, observadas as condições estabelecidas no Termo de Referência e no instrumento contratual.

A avaliação será realizada pelo Fiscal do Contrato, mediante:

- Análise dos relatórios de disponibilidade e desempenho;
- Verificação do cumprimento do SLA;
- Conferência do atendimento aos chamados técnicos;
- Verificação da integridade das informações e da continuidade operacional da solução.

6.2. Critérios de Pagamento

O pagamento à contratada será realizado mensalmente, após:

- Atesto do Fiscal do Contrato quanto à regular execução dos serviços;
- Verificação do cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos;
- Verificação de que não existem não conformidades de responsabilidade da contratada que impeçam o regular recebimento da parcela correspondente.

Eventuais descumprimentos dos níveis de serviço ou não conformidades na execução do objeto poderão ensejar, conforme a natureza e a extensão da ocorrência, a aplicação das medidas previstas no instrumento contratual, inclusive glosas ou sanções, quando cabíveis, observados o contraditório e a ampla defesa.

O pagamento será efetuado mediante apresentação de nota fiscal devidamente atestada, observadas as condições e prazos estabelecidos no contrato administrativo.

7. DESCRIÇÃO DETALHADA DO OBJETO

A presente contratação tem por objeto a disponibilização de solução informatizada, em ambiente web e modelo SaaS (Software como Serviço), com recursos integrados ou interoperáveis, destinada à gestão eletrônica de documentos, processos administrativos, comunicação institucional e atendimento digital ao cidadão, contemplando funcionalidades necessárias à modernização administrativa, à transparência pública e à ampliação e consolidação dos fluxos institucionais em meio eletrônico.

A solução a ser contratada deverá possibilitar a migração dos dados provenientes dos sistemas atualmente utilizados pela Administração, assegurando a preservação, integridade, consistência e rastreabilidade das informações necessárias à continuidade dos serviços, incluindo, quando aplicável, documentos, metadados, históricos, registros de tramitação, usuários e demais informações necessárias à manutenção do acervo institucional.

A contratada será responsável pelas atividades necessárias à migração e disponibilização dos dados, incluindo extração, conversão, tratamento, validação e testes de consistência, quando aplicáveis, assegurando a continuidade operacional, a preservação do histórico institucional e a integridade e rastreabilidade das informações migradas.

A solução deverá contemplar, no mínimo, as funcionalidades e módulos descritos a seguir, de forma integrada, permitindo o compartilhamento estruturado das informações necessárias à execução dos processos administrativos e garantindo interoperabilidade entre seus componentes:

Funcionalidades Base da Plataforma

- **Aplicativo Móvel para Atendimento** – Funcionalidade destinada ao atendimento e recebimento de demandas da população por meio de dispositivos móveis, permitindo o registro, acompanhamento e consulta das solicitações, conforme os requisitos funcionais definidos neste Termo de Referência.
- **Aprovação de Projetos de Construção e Parcelamento de Solo** – Módulo específico para análise e tramitação digital de projetos e parcelamentos.
- **Funcionalidade de assinatura eletrônica** de múltiplos documentos em uma mesma operação, observados os requisitos legais aplicáveis.
- **Ato Oficial** – Criação e gerenciamento de Atos Oficiais da Administração Pública diretamente na plataforma.
- **Carta de Serviços** – Cadastro e gerenciamento da Carta de Serviços abrangendo todos os serviços públicos oferecidos pela organização.
- **Chamado Técnico** – Controle de emissão, acompanhamento e resolução de chamados técnicos.
- **Circular** – Envio de circulares informativas para toda ou parte da organização com distribuição digital instantânea.
- **Fiscalização de Obras e Posturas** – Gerência e controle digital das atividades de fiscalização municipal.

- **Guarda Municipal** – Funcionalidade destinada ao registro, encaminhamento, acompanhamento e consulta de ocorrências e demandas relacionadas às atividades da Guarda Municipal, observados os níveis de acesso e as regras de segurança aplicáveis.
- **Licenciamento Ambiental Digital** – Análise integralmente digital de requerimentos de Licenciamento Ambiental.
- **Comunicação Interna** – Memorando Eletrônico – Funcionalidade destinada à elaboração, tramitação e acompanhamento das comunicações oficiais internas entre unidades administrativas.
- **Ofício Eletrônico** – Envio oficial de ofícios eletrônicos sem necessidade de impressão, remessa física ou custos postais.
- **Ouvidoria Digital** – Funcionalidade destinada ao recebimento, registro, encaminhamento, acompanhamento e resposta às manifestações dos cidadãos, com possibilidade de integração aos meios eletrônicos de comunicação utilizados pela Administração.
- **Parecer** – Emissão formal de pareceres relacionados a documentos e processos internos.
- **Pedido de e-SIC** – Cadastro e recebimento de pedidos de acesso à informação (LAI e e-SIC), com página pública de transparência conforme legislação vigente.
- **Processo Administrativo** – Funcionalidade para criação, tramitação, acompanhamento e gestão de processos administrativos, com possibilidade de configuração de etapas, encaminhamentos e fluxos de trabalho conforme as necessidades da Administração.
- **Processo Administrativo Disciplinar – PAD** – Instauração e tramitação de PAD para apuração de irregularidades contra o interesse público.
- **Protocolo Eletrônico do Cidadão** – Registro, manutenção e consulta de protocolos gerados por solicitações da comunidade.
- **Protocolo Legislativo** – Recebimento das indicações, requerimentos e proposições da Câmara Municipal, organizados por tipo, autor e prazos.
- **Requerimento de Trânsito** – Solicitação digital de recursos de autuações, indicação de condutor e tratativas de prescrição.
- **Requerimentos Funcionais do Servidor** – Registro e acompanhamento de requerimentos pessoais formulados por servidores públicos à Administração.

As funcionalidades e módulos deverão operar de forma integrada, permitindo o compartilhamento estruturado das informações necessárias à execução dos processos administrativos, a interoperabilidade entre os componentes da solução, a rastreabilidade das ações realizadas, o controle de acesso conforme perfis e responsabilidades e a observância das normas legais e regulamentares aplicáveis, especialmente aquelas relacionadas à governança digital, transparência pública e proteção de dados pessoais.

8. DESCRIÇÃO TÉCNICA:

Os requisitos técnicos estabelecidos neste Termo de Referência destinam-se a definir características mínimas de desempenho, segurança, disponibilidade, interoperabilidade e usabilidade necessárias ao atendimento das necessidades da Administração, sem vinculação a marca, fabricante, plataforma, arquitetura proprietária ou tecnologia específica, admitindo-se soluções tecnicamente equivalentes ou superiores, desde que atendidos os resultados e níveis de serviço estabelecidos:

- A solução deverá ser disponibilizada em ambiente computacional em nuvem, dispensando a necessidade de infraestrutura própria de servidores para sua operação, devendo permitir acesso por meio de dispositivos compatíveis conectados à internet, observados os requisitos de segurança, disponibilidade e desempenho estabelecidos neste Termo de Referência.
- A solução deverá possuir interface responsiva, adaptável aos diferentes tamanhos de tela e dispositivos utilizados para acesso, de modo a proporcionar adequada visualização, navegação e utilização de suas funcionalidades.
- O acesso à solução deverá ser realizado por meio de conexão segura, utilizando protocolos e mecanismos de criptografia reconhecidos e atualizados, com proteção das informações transmitidas entre os usuários e o ambiente da aplicação, de forma a prevenir acessos não autorizados e interceptação de dados.
- A solução deverá apresentar interface organizada e padronizada, com navegação estruturada e acesso às funcionalidades de forma clara, permitindo a utilização pelos usuários sem necessidade de conhecimentos técnicos específicos além daqueles relacionados às atividades administrativas que desempenham.
- A infraestrutura utilizada para hospedagem e processamento da solução deverá dispor de recursos compatíveis com a criticidade do serviço, assegurando desempenho, disponibilidade, redundância e proteção dos dados. O ambiente deverá adotar controles de segurança da informação e continuidade compatíveis com as boas práticas reconhecidas para serviços de computação em nuvem, devendo a contratada apresentar, quando solicitado, documentação comprobatória das medidas adotadas.
- A solução deverá apresentar desempenho compatível com a utilização simultânea pelos usuários previstos, proporcionando tempos de resposta adequados para as operações usuais do sistema, ressalvadas situações decorrentes de fatores externos à infraestrutura sob responsabilidade da contratada. Os parâmetros objetivos de desempenho poderão ser aferidos durante a execução contratual, conforme metodologia definida pela Administração.
- A solução deverá assegurar disponibilidade mensal mínima de 99,5% (noventa e nove vírgula cinco por cento), excluídos os períodos de manutenção previamente programados e comunicados à Administração, observadas as condições e os níveis de serviço estabelecidos neste Termo de Referência e no instrumento contratual.
- A contratada deverá realizar periodicamente avaliações e testes de segurança da aplicação e da infraestrutura utilizada para prestação do serviço, mediante metodologia reconhecida no mercado, com o objetivo de identificar vulnerabilidades e riscos de segurança. Quando identificadas vulnerabilidades relevantes, deverão ser adotadas medidas corretivas compatíveis com o nível de

risco, mantendo-se registros das avaliações e das providências adotadas, os quais poderão ser apresentados à Administração para fins de fiscalização contratual.

- A solução deverá disponibilizar mecanismo de comunicação por correio eletrônico para envio de notificações e mensagens aos usuários, utilizando mecanismos de autenticação, criptografia e proteção contra falsificação e abuso compatíveis com as boas práticas atuais de segurança e entrega de mensagens eletrônicas.
- A solução deverá disponibilizar mecanismos de proteção contra submissões automatizadas, abuso, spam e atividades maliciosas nos pontos de interação pública, utilizando mecanismos de validação ou outras técnicas equivalentes de proteção, conforme a necessidade e o risco identificado.
- A solução deverá permanecer atualizada durante a vigência contratual, contemplando correções, atualizações de segurança, melhorias técnicas e evoluções disponibilizadas pela contratada para a versão contratada, sem cobrança adicional além dos valores previstos no contrato. As atualizações deverão ser realizadas de forma a minimizar impactos na disponibilidade e continuidade dos serviços, admitindo-se janelas de manutenção previamente programadas e comunicadas à Administração.

8.1 Acesso à plataforma

Acesso interno

- Acesso interno à plataforma mediante credenciais individuais e intransferíveis, com identificação inequívoca do usuário e mecanismos de autenticação compatíveis com as políticas de segurança da Administração, permitindo o controle das autorizações de acesso e a rastreabilidade das ações realizadas;
- A solução deverá disponibilizar mecanismo seguro para recuperação, redefinição ou renovação das credenciais de acesso, mediante procedimentos de autenticação e validação da identidade do usuário, de forma a impedir acesso indevido às contas;
- A solução deverá possibilitar, quando aplicável às funcionalidades disponibilizadas, mecanismos de autenticação por certificado digital ou outros meios de identificação eletrônica reconhecidos pela legislação brasileira, inclusive aqueles vinculados à ICP-Brasil;
- A solução deverá permitir a adoção de mecanismos adicionais de autenticação, inclusive autenticação multifator, mediante utilização de código temporário, aplicativo autenticador, dispositivo de segurança ou tecnologia equivalente, conforme política de segurança estabelecida pela Administração;
- A solução deverá possuir recursos de administração de usuários, perfis, grupos, unidades organizacionais e respectivas permissões de acesso, permitindo à Administração delegar e controlar tais atribuições conforme sua estrutura organizacional e política interna de segurança;

- A solução deverá permitir o gerenciamento centralizado das identidades dos usuários, possibilitando que um mesmo usuário tenha acesso aos diferentes módulos e funcionalidades para os quais esteja devidamente autorizado, sem necessidade de cadastros independentes para cada módulo;
- A solução deverá permitir a configuração granular das permissões de acesso, contemplando, conforme a necessidade da Administração, usuários, grupos, unidades organizacionais, módulos, funcionalidades, documentos e processos, inclusive quanto às operações de criação, consulta, alteração, tramitação e demais ações disponíveis;
- A criação, alteração, suspensão, revogação ou atribuição de permissões de usuários deverá ser restrita a perfis administrativos devidamente autorizados pela Administração, observando-se os princípios de segregação de funções, controle de acesso e mínimo privilégio;
- As operações relacionadas à criação, alteração, suspensão, reativação ou revogação de usuários deverão ser registradas em trilhas de auditoria, contendo informações suficientes para identificação da operação, do usuário responsável, da data e hora e dos demais elementos técnicos disponíveis, de modo a assegurar a rastreabilidade dos atos praticados;
- A solução deverá permitir o cadastramento dos dados necessários à identificação e gestão dos usuários, observando os princípios da finalidade, necessidade, adequação e segurança no tratamento de dados pessoais, sendo exigidos apenas os dados necessários ao funcionamento das funcionalidades contratadas e às necessidades administrativas da Administração;
- A solução deverá adotar mecanismos de proteção e exposição controlada de dados pessoais e cadastrais, especialmente CPF e outros identificadores pessoais, permitindo sua visualização somente quando necessária ao exercício da atividade autorizada e conforme os respectivos níveis de acesso, em observância à legislação aplicável;
- A solução deverá permitir ao usuário a atualização dos dados cadastrais e credenciais cuja alteração lhe seja autorizada, mantendo sob controle administrativo os dados necessários à identificação inequívoca do usuário e à preservação da autenticidade e rastreabilidade dos atos praticados;
- A desativação de usuários deverá preservar os registros históricos e as trilhas de auditoria relacionados aos atos anteriormente praticados, não sendo permitida a eliminação de informações necessárias à manutenção da integridade, autenticidade e rastreabilidade do acervo administrativo, ressalvadas as hipóteses previstas na legislação aplicável;
- Quando houver utilização de imagem ou outros elementos de identificação visual dos usuários, sua exibição deverá observar as permissões de acesso, a finalidade administrativa e a legislação aplicável à proteção de dados pessoais;

- A solução deverá permitir o registro e o gerenciamento de períodos de indisponibilidade ou afastamento dos usuários, possibilitando, quando configurado pela Administração, o direcionamento ou tratamento das atividades pendentes conforme as regras administrativas estabelecidas;
- A solução deverá disponibilizar recursos de configuração das preferências individuais dos usuários, permitindo, conforme as funcionalidades disponibilizadas, o gerenciamento de opções de visualização, edição, notificações, contatos e demais parâmetros relacionados à utilização da plataforma;
- A solução deverá manter histórico das alterações relevantes realizadas nos cadastros, permissões e vínculos organizacionais dos usuários, permitindo consulta conforme os níveis de autorização definidos pela Administração, com registro dos elementos necessários à rastreabilidade das operações;
- A solução deverá disponibilizar mecanismo de integração com correio eletrônico institucional, permitindo, quando tecnicamente aplicável, o recebimento, registro e vinculação de mensagens e respectivos anexos aos documentos ou processos correspondentes, preservando sua identificação e rastreabilidade;
- A solução deverá permitir a alteração do vínculo organizacional dos usuários, com atualização das respectivas permissões de acesso conforme a nova unidade ou função, preservando integralmente o histórico dos atos anteriormente praticados e dos documentos aos quais o usuário teve acesso autorizado;
- A solução deverá possibilitar a criação e parametrização de diferentes perfis, grupos e níveis de acesso, permitindo à Administração definir, de acordo com sua estrutura organizacional e política de segurança, as permissões de consulta, inclusão, alteração, tramitação, administração e auditoria dos documentos, processos, usuários e demais recursos da plataforma.
- Deverá ser possível atribuir diferentes níveis de acesso conforme a unidade administrativa, função exercida, responsabilidade do usuário ou necessidade específica de acesso, observando-se o princípio do menor privilégio e a segregação adequada das funções.
- A solução deverá permitir a criação de perfis administrativos e de auditoria, com permissões específicas e controladas, inclusive para acompanhamento de registros, documentos, processos, atividades e relatórios, conforme autorização da Administração;
- A solução deverá permitir a concessão de acesso a relatórios e informações gerenciais de acordo com as permissões atribuídas a cada usuário ou perfil, inclusive possibilitando, quando autorizado, visão consolidada das informações da Administração;

- A solução deverá disponibilizar informações de monitoramento de acesso e utilização da plataforma, permitindo aos usuários autorizados consultar registros de atividade, sessões ou acessos, conforme os recursos disponíveis e os níveis de permissão definidos pela Administração;
- A solução deverá permitir a definição de políticas de ciclo de vida das contas de usuário, incluindo, quando necessário, períodos de inatividade, expiração, suspensão e reativação de credenciais, conforme parâmetros estabelecidos pela Administração e sua política de segurança da informação;

Acesso externo

- A solução deverá disponibilizar mecanismos de cadastro e autenticação para usuários externos, permitindo acesso seguro às funcionalidades disponibilizadas pela Administração;
- Deverá ser disponibilizado mecanismo para cadastro, autenticação e recuperação de credenciais de acesso pelo usuário externo, mediante procedimentos seguros de validação de identidade;
- A solução poderá disponibilizar autenticação por meio de provedores externos de identidade amplamente utilizados, mediante protocolo seguro de autenticação, possibilitando o aproveitamento de credenciais previamente validadas pelo usuário. Quando o usuário ainda não possuir cadastro, a solução deverá permitir seu cadastramento e complementação das informações necessárias;
- A solução deverá possibilitar, quando aplicável às funcionalidades disponibilizadas, autenticação mediante certificado digital emitido no âmbito da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP-Brasil, inclusive para pessoas físicas e jurídicas;
- Quando o identificador utilizado na autenticação ainda não estiver associado a cadastro existente, a solução deverá permitir a criação ou complementação do cadastro, mediante fornecimento das informações necessárias à identificação do usuário;
- A solução deverá possibilitar, quando tecnicamente disponível e aplicável, integração com mecanismos oficiais de autenticação de identidade digital disponibilizados pelo Governo Federal, mediante protocolos e interfaces oficialmente disponibilizados;
- Quando o identificador obtido por mecanismo oficial de autenticação ainda não estiver associado a cadastro existente, a solução deverá permitir a criação ou complementação do cadastro, observados os requisitos de segurança e proteção de dados aplicáveis;
- A solução deverá permitir o registro de informações cadastrais necessárias à adequada identificação do usuário, inclusive histórico de alterações de identificação civil, quando pertinente e juridicamente aplicável, observada a legislação vigente;

- solução deverá permitir o preenchimento assistido de informações de endereço a partir de dados de referência fornecidos pelo usuário, quando houver serviço ou fonte de consulta compatível disponível;
- A solução deverá permitir que usuários internos autorizados também realizem operações destinadas ao público externo, mediante suas credenciais institucionais, mantendo separação lógica entre os contextos interno e externo e registrando a identificação do responsável pela operação;
- A solução deverá possibilitar a integração entre comunicações eletrônicas e os registros administrativos correspondentes, permitindo que respostas recebidas por canais eletrônicos autorizados sejam associadas ao respectivo documento ou demanda, preservando sua identificação, data, origem e histórico;
- A solução deverá possibilitar ao usuário externo complementar informações e encaminhar documentos ou anexos por meio dos canais eletrônicos disponibilizados, inclusive mediante resposta a comunicações emitidas pela própria solução, quando esse recurso estiver habilitado;
- A solução deverá permitir ao usuário externo, observadas as permissões e restrições aplicáveis, consultar informações e documentos relacionados às demandas de sua titularidade ou às quais tenha sido autorizado, incluindo os respectivos anexos;
- A solução deverá possibilitar o acesso externo a documentos ou registros por meio de mecanismos seguros de identificação, podendo utilizar códigos de acesso, links ou códigos bidimensionais (QR Code), desde que preservados os controles de autorização e segurança das informações;
- A solução deverá possibilitar a localização e consulta de documentos ou solicitações pelo usuário externo mediante informações de identificação previamente definidas pela Administração, observados os controles de acesso e as regras de proteção de dados pessoais. Informações pessoais deverão ser apresentadas de forma compatível com os princípios e requisitos da LGPD;
- A solução deverá permitir ao usuário externo consultar e atualizar seus dados cadastrais, registrar novas solicitações e acompanhar o andamento e a conclusão das demandas de sua responsabilidade ou vinculadas ao seu cadastro;
- A solução deverá disponibilizar área individual do usuário externo para consulta das comunicações, documentos, solicitações e demais registros nos quais figure como requerente, interessado ou destinatário, conforme as permissões aplicáveis;
- A solução deverá permitir, quando autorizado pela Administração, o acesso de representante ou procurador a documentos e demandas vinculados ao representado, mediante mecanismo de representação formalmente registrado e com controle de permissões e rastreabilidade das operações realizadas;

MÓDULOS E FUNCIONALIDADES DA SOLUÇÃO

Aplicativo Móvel para Atendimento ao Cidadão

A solução deverá disponibilizar recurso de atendimento por dispositivos móveis, compatível com os principais sistemas operacionais móveis utilizados no mercado, podendo ser implementado por aplicação nativa, híbrida ou outra tecnologia tecnicamente equivalente, desde que asseguradas as funcionalidades, segurança, desempenho e usabilidade estabelecidos neste Termo de Referência.

O recurso deverá contemplar, no mínimo:

- possibilidade de identificação da Administração Municipal e personalização da interface com elementos de sua identidade institucional, tais como logotipo, nome, cores ou outros elementos configuráveis;
- integração ou interoperabilidade com as funcionalidades de atendimento ao cidadão disponibilizadas pela solução, de modo que as solicitações registradas por meio do dispositivo móvel integrem os mesmos fluxos administrativos utilizados pelos demais canais de atendimento;
- possibilidade de cadastro e autenticação do usuário externo por mecanismos próprios da solução e, quando tecnicamente disponível, mediante integração com serviços oficiais ou outros provedores seguros de identidade digital aceitos pela Administração;
- possibilidade de utilização das mesmas credenciais do usuário externo nos diferentes canais digitais disponibilizados pela solução, evitando a necessidade de cadastros independentes para cada funcionalidade;
- possibilidade de consulta das solicitações, documentos e demandas vinculadas ao usuário, com organização por situação ou estágio de atendimento, permitindo identificar aquelas em andamento e aquelas já concluídas ou arquivadas;
- disponibilização ao usuário de informações suficientes para acompanhamento da tramitação de suas solicitações, observadas as regras de publicidade, sigilo, proteção de dados e níveis de acesso aplicáveis;
- possibilidade de consulta e atualização dos dados cadastrais cuja alteração seja permitida ao próprio usuário;
- gerenciamento seguro das sessões de acesso, conciliando facilidade de utilização com os requisitos de autenticação e segurança definidos para a solução;

- possibilidade de consulta ao conteúdo, tramitações e anexos das solicitações vinculadas ao usuário, respeitadas as mesmas regras de acesso e segurança aplicáveis aos demais canais da solução;
- possibilidade de interação em solicitações ou documentos existentes, inclusive mediante inclusão de informações complementares e anexos, quando permitido pela natureza do procedimento;
- possibilidade de abertura, consulta e acompanhamento, em um mesmo ambiente móvel, das diferentes categorias de serviços e funcionalidades disponibilizadas pela Administração ao cidadão;
- possibilidade de a Administração configurar quais serviços, categorias ou funcionalidades estarão disponíveis para atendimento por meio do recurso móvel;
- disponibilização de mecanismo simples para criação de nova solicitação ou acesso aos serviços digitais oferecidos pela Administração, independentemente da denominação, posição ou representação gráfica adotada pela solução;
- organização dos serviços e assuntos de forma estruturada, permitindo sua classificação por categorias, assuntos, subassuntos ou outra estrutura equivalente que facilite a localização pelo usuário;
- possibilidade de a Administração destacar ou priorizar determinados serviços, assuntos ou informações de interesse público;
- possibilidade de apresentação, durante a abertura da solicitação, das orientações, descrições, campos de preenchimento, documentos obrigatórios e demais requisitos previamente configurados pela Administração;
- após o registro da solicitação, fornecimento ao usuário de comprovante ou identificação inequívoca do protocolo ou documento gerado, juntamente com informações suficientes para seu posterior acompanhamento;
- envio de notificações relativas ao registro, movimentação e conclusão das solicitações por meio dos canais eletrônicos disponibilizados e configurados pela Administração, tais como notificações no próprio aplicativo, correio eletrônico, mensagens de texto ou outros meios tecnicamente equivalentes;
- possibilidade de consulta às informações institucionais e de contato dos órgãos ou unidades administrativas responsáveis pelos serviços disponibilizados;

- quando tecnicamente pertinente à prestação do serviço, possibilidade de utilização da localização do dispositivo, mediante autorização expressa do usuário e observância da legislação de proteção de dados, para auxiliar no registro ou direcionamento de demandas que possuam componente geográfico;

As funcionalidades previstas neste subitem poderão ser implementadas mediante recursos nativos da solução, parametrização, desenvolvimento específico, integração ou outros meios tecnicamente equivalentes, desde que estejam plenamente disponíveis e operacionais no prazo estabelecido para implantação e aceite da solução.

Aprovação de Projetos de Construção e Parcelamento de Solo

A solução deverá disponibilizar funcionalidades destinadas à recepção, tramitação, análise, revisão, aprovação e acompanhamento eletrônico de projetos relacionados a edificações, parcelamento do solo e demais procedimentos urbanísticos de competência da Administração Municipal.

Deverá contemplar, no mínimo:

- recebimento e análise de projetos relativos a construções residenciais, multifamiliares, institucionais, comerciais, de serviços e industriais, bem como outros tipos definidos pela Administração;
- recebimento e análise de procedimentos relacionados a desmembramento, remembramento, retificação de áreas, loteamentos, condomínios e demais modalidades de parcelamento ou regularização territorial;
- possibilidade de associação ou tramitação conjunta com documentos, estudos, autorizações e licenciamentos ambientais relacionados ao procedimento, quando aplicável;
- possibilidade de configuração e alteração de fluxos de trabalho, etapas, responsáveis, unidades administrativas e regras de tramitação de acordo com os procedimentos definidos pela Administração;
- possibilidade de criação e parametrização de formulários e campos para coleta estruturada de informações, contemplando diferentes tipos de dados, obrigatoriedade de preenchimento, instruções de auxílio e regras de validação;
- possibilidade de utilização de mecanismos de preenchimento assistido ou validação de dados cadastrais, tais como endereço, CPF, CNPJ e demais informações necessárias à instrução dos procedimentos, quando houver fontes ou serviços de consulta tecnicamente disponíveis;
- possibilidade de cadastramento e utilização de informações relacionadas à Classificação Nacional de Atividades Econômicas – CNAE e demais classificações necessárias à análise urbanística;

- possibilidade de configuração de cálculos e validações automáticas a partir das informações constantes dos formulários, inclusive para parâmetros urbanísticos, tais como coeficiente de aproveitamento, taxa de ocupação, permeabilidade e outros parâmetros definidos pela legislação municipal;
- recebimento, visualização e análise de documentos e plantas em formatos eletrônicos compatíveis com os procedimentos técnicos da Administração, incluindo documentos em PDF e arquivos técnicos de projetos, quando aplicável;
- disponibilização de recursos para análise, anotação, marcação e revisão de documentos e plantas digitais, permitindo ao analista registrar observações técnicas diretamente relacionadas aos arquivos apresentados;
- disponibilização de recursos para aferição de medidas lineares e áreas em plantas digitais, inclusive mediante configuração de escala quando necessária, com precisão adequada à finalidade da análise administrativa;
- possibilidade de registrar a aprovação, rejeição, pendência ou necessidade de correção de documentos e projetos, com indicação da respectiva fundamentação e manutenção do histórico das análises realizadas;
- preservação dos arquivos originalmente apresentados pelos requerentes, mantendo-se histórico das versões, revisões, substituições e decisões realizadas durante a tramitação;
- possibilidade de geração ou aplicação de identificação, selo, marcação ou outro mecanismo equivalente de aprovação nos documentos e projetos aprovados;
- possibilidade de assinatura eletrônica dos documentos e projetos pelos usuários autorizados, utilizando modalidades de assinatura compatíveis com a legislação vigente, inclusive certificado digital ICP-Brasil quando aplicável;
- possibilidade de emissão, anexação e disponibilização de alvarás, licenças, certidões, autorizações, documentos de aprovação e demais documentos resultantes do procedimento administrativo;
- possibilidade de vinculação de documentos de arrecadação, taxas ou outros instrumentos relacionados ao processo, quando aplicável;
- disponibilização de canal eletrônico para abertura de solicitações e protocolos por usuários externos, permitindo o encaminhamento de documentos e projetos de forma digital;
- possibilidade de registro de solicitações pelos servidores municipais em atendimento presencial, inclusive mediante inserção dos documentos apresentados pelo interessado;

- possibilidade de recebimento eletrônico de plantas, projetos e documentos nos formatos definidos pela Administração, observada a compatibilidade com os procedimentos técnicos envolvidos;
- possibilidade de configuração dos documentos, formulários e informações obrigatórios para cada tipo de procedimento, impedindo ou alertando quanto à conclusão do protocolo quando não atendidos os requisitos definidos pela Administração;
- possibilidade de acompanhamento do andamento do processo pelo requerente, mediante ambiente autenticado ou mecanismo seguro de consulta, com apresentação das informações cuja divulgação esteja autorizada, observadas as regras de publicidade, sigilo e proteção de dados;
- possibilidade de registro e identificação dos participantes relacionados ao procedimento, tais como requerente, proprietário, arquiteto, engenheiro, responsável técnico pelo projeto, responsável técnico pela execução e demais agentes pertinentes;
- possibilidade de vinculação aos participantes das respectivas informações profissionais e documentos de responsabilidade técnica, quando necessários ao procedimento;
- possibilidade de configuração e atualização de requerimentos, formulários, modelos e informações exigidas pela Administração, permitindo sua adequação em razão de alterações legislativas ou administrativas;
- envio de confirmação ao usuário após a protocolização, contendo identificação da solicitação e informações suficientes para seu acompanhamento;
- possibilidade de disponibilização das solicitações e processos às unidades administrativas e usuários responsáveis pela análise, de acordo com os respectivos perfis e permissões de acesso;
- possibilidade de comunicação eletrônica com o requerente para solicitação de complementações, correções ou apresentação de novos documentos, mantendo-se registro das comunicações realizadas;
- possibilidade de acompanhamento cronológico das movimentações, análises, decisões, documentos e demais eventos relevantes ocorridos durante a tramitação;
- possibilidade de disponibilização e obtenção dos anexos e documentos do processo pelos usuários autorizados;
- possibilidade de geração ou exportação do processo administrativo em formato eletrônico adequado à consulta, preservação e auditoria, contemplando documentos, anexos, movimentações e demais registros necessários à sua rastreabilidade;
- possibilidade de geração de mecanismos de validação de autenticidade dos documentos emitidos, tais como código verificador, QR Code ou tecnologia equivalente;

- possibilidade de integração ou interoperabilidade com sistemas utilizados pela Administração para emissão ou obtenção de documentos relacionados ao procedimento, quando técnica e legalmente viável;
- possibilidade de integração com o sistema oficial disponibilizado pela Receita Federal do Brasil para transmissão das informações relativas aos alvarás de construção e documentos de “habite-se”, observados os requisitos técnicos e regras vigentes definidos pelo órgão responsável;
- a integração referida no item anterior deverá permitir, conforme as funcionalidades e interfaces disponibilizadas pelo sistema oficial, o envio, acompanhamento, consulta de situação, correção, retificação, cancelamento ou demais operações necessárias ao cumprimento das obrigações da Administração;
- os mecanismos de autenticação, assinatura ou credenciais necessárias às integrações com sistemas externos deverão ser implementados de forma segura, observadas as especificações do órgão responsável, sem obrigatoriedade de adoção de arquitetura específica pela contratada;
- deverão ser mantidos registros das transmissões, retornos, ocorrências e demais operações realizadas nas integrações, em nível suficiente para possibilitar acompanhamento, rastreabilidade e auditoria pela Administração.

As funcionalidades previstas neste módulo poderão ser disponibilizadas por recursos nativos da solução, parametrização, configuração, desenvolvimento específico, integração ou outros meios tecnicamente equivalentes, desde que atendidos integralmente os requisitos funcionais e que estejam disponíveis para utilização nos prazos estabelecidos para implantação e aceite

Assinatura eletrônica em lote

A solução deverá disponibilizar funcionalidade para assinatura eletrônica de múltiplos documentos em uma mesma operação, permitindo maior eficiência no tratamento de documentos sujeitos à assinatura de um mesmo usuário.

A funcionalidade deverá contemplar, no mínimo:

- apresentação dos documentos que estejam pendentes de assinatura pelo usuário;
- possibilidade de seleção de um ou mais documentos para realização de assinatura eletrônica em lote;
- processamento das assinaturas selecionadas, com identificação individual do resultado correspondente a cada documento;

- indicação de eventuais falhas ou assinaturas não concluídas, permitindo ao usuário realizar nova tentativa exclusivamente nos documentos pendentes;
- possibilidade de utilização de assinatura eletrônica avançada e assinatura eletrônica qualificada mediante certificado digital ICP-Brasil, conforme a legislação aplicável;
- observância, na assinatura em lote, dos mesmos requisitos de autenticidade, integridade, validade e rastreabilidade aplicáveis às assinaturas eletrônicas individuais disponibilizadas pela solução;
- possibilidade de consulta, organização ou filtragem dos documentos conforme a situação da assinatura, permitindo distinguir, no mínimo, documentos pendentes e documentos já assinados;
- manutenção de registro das operações de assinatura realizadas, contendo informações suficientes para identificação do signatário, documento assinado, data, hora e modalidade de assinatura utilizada, conforme aplicável.

A funcionalidade poderá ser implementada por recursos próprios da solução, integração, componente tecnológico específico ou outro mecanismo tecnicamente equivalente, desde que sejam atendidos integralmente os requisitos de validade, segurança, integridade e rastreabilidade estabelecidos neste Termo de Referência

Ato Oficial

A solução deverá disponibilizar funcionalidade destinada à elaboração, gerenciamento, tramitação, assinatura e consulta de atos e documentos oficiais da Administração Pública, tais como leis, decretos, portarias, editais, comunicados, atas, contratos e outros documentos administrativos.

A funcionalidade deverá contemplar, no mínimo:

- possibilidade de definição de usuários, perfis e unidades administrativas autorizados a elaborar, revisar, assinar, tramitar ou consultar cada tipo de documento;
- possibilidade de classificação dos documentos por tipos, assuntos, categorias ou outros critérios definidos pela Administração;
- possibilidade de configuração de regras de encaminhamento ou tramitação automática dos documentos para unidades administrativas previamente definidas, de acordo com sua classificação ou fluxo administrativo;
- possibilidade de criação, edição, importação ou parametrização de modelos padronizados de documentos, inclusive mediante utilização de formatos de arquivos amplamente utilizados pela Administração, quando aplicável;

- possibilidade de geração dos documentos em formato eletrônico adequado à consulta, preservação e assinatura, inclusive PDF ou PDF/A quando necessário às características do documento ou às regras de gestão documental adotadas pela Administração;
- possibilidade de aposição de assinatura eletrônica nos documentos elaborados ou anexados, contemplando assinatura eletrônica avançada e assinatura eletrônica qualificada mediante certificado digital ICP-Brasil, conforme a natureza do ato e a legislação aplicável;
- preservação da integridade, autenticidade, legibilidade e rastreabilidade dos documentos após a realização das assinaturas eletrônicas;
- possibilidade de assinatura ou coassinatura por usuários externos, quando autorizada pela Administração, mediante modalidade de assinatura eletrônica compatível com a natureza e os requisitos jurídicos do documento;
- possibilidade de disponibilização de documentos para consulta por usuários externos, observadas as respectivas permissões e as regras aplicáveis de publicidade, sigilo e proteção de dados;
- possibilidade de configuração das regras de numeração dos documentos, contemplando numeração automática geral, por tipo, assunto, unidade administrativa ou outros critérios definidos pela Administração, bem como numeração manual quando necessária e autorizada;
- possibilidade de geração de mecanismo de identificação e validação dos documentos emitidos, mediante código verificador, QR Code ou tecnologia equivalente que permita sua consulta e verificação de autenticidade;
- manutenção de histórico das operações relevantes realizadas sobre os documentos, permitindo identificar sua criação, alterações, tramitações, assinaturas e demais eventos necessários à rastreabilidade administrativa.

As funcionalidades deste módulo poderão ser implementadas mediante recursos nativos da solução, parametrização, configuração, integração, desenvolvimento específico ou outros meios tecnicamente equivalentes, desde que atendidos integralmente os requisitos funcionais estabelecidos neste Termo de Referência.

Carta de Serviços

A solução deverá disponibilizar funcionalidade destinada à criação, gestão, atualização e divulgação eletrônica da Carta de Serviços ao Usuário da Administração Municipal, observando as disposições da Lei Federal nº 13.460/2017 e demais normas aplicáveis.

A funcionalidade deverá contemplar, no mínimo:

- possibilidade de cadastrar, editar, atualizar, ativar, suspender e organizar os serviços prestados pela Administração;
- possibilidade de identificação do órgão, unidade ou setor responsável pela prestação de cada serviço;
- possibilidade de organização dos serviços por categorias, temas, órgãos responsáveis, perfis de usuários ou outros critérios definidos pela Administração;
- possibilidade de definição dos meios pelos quais cada serviço poderá ser solicitado ou prestado, tais como atendimento digital, presencial ou outros canais disponibilizados pela Administração;
- possibilidade de vinculação do serviço ao respectivo formulário, solicitação, processo, funcionalidade ou canal eletrônico por meio do qual o usuário poderá requerê-lo, quando disponível digitalmente;
- possibilidade de cadastramento, para cada serviço, das informações necessárias ao cumprimento da legislação aplicável, contemplando, no mínimo:
 - identificação e descrição do serviço;
 - público ou usuários aos quais se destina;
 - requisitos, documentos, informações e demais condições necessárias para sua solicitação;
 - principais etapas para processamento;
 - prazo máximo previsto para sua prestação;
 - forma de prestação do serviço;
 - locais, canais e formas de apresentação de manifestações relacionadas ao serviço;
 - prioridades de atendimento;
 - previsão de tempo de espera, quando aplicável;
 - mecanismos de comunicação com os usuários;
 - procedimentos para recebimento e resposta às manifestações;
 - mecanismos de consulta e acompanhamento do andamento do serviço solicitado;
- possibilidade de configuração e atualização das informações, formulários, requisitos e demais características dos serviços pela Administração, sem necessidade de alteração estrutural da solução;
- possibilidade de pesquisa e localização dos serviços por diferentes critérios, tais como nome, descrição, órgão responsável, categoria, perfil de usuário ou termos relacionados;
- possibilidade de utilização de mecanismos de pesquisa avançada capazes de localizar serviços a partir de termos exatos, semelhantes ou semanticamente relacionados, podendo ser empregados recursos de inteligência artificial, pesquisa semântica ou outras tecnologias tecnicamente equivalentes;

- possibilidade de organização, destaque ou priorização de serviços segundo critérios definidos pela Administração, inclusive relevância, frequência de acesso, categoria ou outros parâmetros configuráveis;
- disponibilização pública e permanente da Carta de Serviços em ambiente eletrônico acessível aos usuários, permitindo sua atualização periódica pela Administração;
- integração ou interoperabilidade com as demais funcionalidades da solução, de forma que os serviços disponibilizados digitalmente possam direcionar o usuário ao respectivo procedimento, formulário ou canal de atendimento;
- atendimento aos requisitos de acessibilidade digital aplicáveis aos serviços públicos eletrônicos, permitindo utilização por pessoas com deficiência e compatibilidade com tecnologias assistivas, inclusive navegação por teclado e leitores de tela, observadas as boas práticas e diretrizes reconhecidas de acessibilidade web;
- possibilidade de avaliação da acessibilidade por ferramentas automatizadas reconhecidas e/ou outros procedimentos técnicos adequados, não sendo exigida a utilização exclusiva de ferramenta, fabricante ou solução específica.

As funcionalidades previstas neste módulo poderão ser implementadas mediante recursos nativos da solução, parametrização, configuração, integração, desenvolvimento específico ou outros meios tecnicamente equivalentes, desde que atendidos integralmente os requisitos funcionais e legais estabelecidos neste Termo de Referência.

Chamado Técnico

A solução deverá disponibilizar funcionalidade destinada ao registro, encaminhamento, acompanhamento e tratamento de chamados técnicos e solicitações de atendimento interno ou externo, permitindo sua utilização por diferentes unidades administrativas conforme parametrização da Administração.

A funcionalidade deverá contemplar, no mínimo:

- possibilidade de abertura de chamados ou solicitações por usuários internos, com encaminhamento às unidades administrativas responsáveis pelo atendimento;
- possibilidade de utilização da funcionalidade para solicitações relacionadas à Tecnologia da Informação, manutenção de equipamentos, serviços internos e outras demandas definidas pela Administração;
- possibilidade de configuração da abertura de chamados por usuários externos, quando autorizado pela Administração, com encaminhamento às unidades ou responsáveis competentes;

- possibilidade de usuário interno autorizado registrar chamado em nome de outro usuário, mantendo-se a identificação do solicitante e do responsável pelo registro;
- possibilidade de inclusão de respostas, atualizações e demais informações durante o atendimento do chamado;
- possibilidade de encaminhamento ou transferência do chamado entre unidades administrativas ou responsáveis, mantendo-se o histórico das movimentações realizadas;
- possibilidade de cadastramento de categorias, assuntos, tipos de solicitação ou outros critérios de classificação definidos pela Administração;
- possibilidade de configuração de regras de encaminhamento ou distribuição automática dos chamados conforme assunto, categoria, unidade responsável ou outros critérios parametrizados;
- possibilidade de inclusão de informações complementares relacionadas ao atendimento, inclusive identificação patrimonial, localização, equipamento, usuário responsável ou outros dados definidos pela Administração, quando aplicáveis;
- possibilidade de geração de comprovante, resumo ou identificação do chamado contendo suas principais informações, quando necessário;
- possibilidade de anexação de arquivos e documentos tanto na abertura do chamado quanto durante suas movimentações;
- disponibilização de recursos adequados para inserção e edição de informações textuais, inclusive formatação básica e organização estruturada do conteúdo;
- manutenção do histórico das ações realizadas no chamado, incluindo abertura, encaminhamentos, interações, alterações de situação e conclusão, com identificação dos responsáveis e respectivos registros de data e hora;
- possibilidade de acompanhamento da situação do chamado pelo solicitante e pelos usuários responsáveis pelo atendimento, de acordo com as permissões definidas pela Administração;
- possibilidade de definição e acompanhamento de prazos, prioridades ou níveis de atendimento, quando configurados pela Administração.

As funcionalidades deste módulo poderão ser implementadas mediante recursos nativos da solução, parametrização, configuração, integração, desenvolvimento específico ou outros meios tecnicamente equivalentes, desde que atendidos integralmente os requisitos funcionais estabelecidos neste Termo de Referência.

Circular

A solução deverá disponibilizar funcionalidade destinada à elaboração, distribuição, acompanhamento e arquivamento de comunicações internas oficiais entre unidades administrativas e usuários da Administração Municipal.

A funcionalidade deverá contemplar, no mínimo:

- possibilidade de elaboração do conteúdo da circular diretamente no ambiente eletrônico, com recursos adequados de edição e formatação de texto;
- possibilidade de seleção dos destinatários com base na estrutura organizacional cadastrada, permitindo o envio para toda a Administração, determinadas unidades, grupos de unidades ou unidade específica;
- possibilidade de atribuição de níveis de prioridade às circulares, permitindo identificação diferenciada das comunicações que demandem atenção prioritária;
- possibilidade de registro da leitura da circular pelos destinatários, contendo, quando aplicável, identificação do usuário, data e hora da leitura;
- possibilidade de configuração das permissões de resposta às circulares e da respectiva visibilidade, permitindo respostas compartilhadas entre os participantes ou restritas aos usuários e unidades autorizados;
- possibilidade de anexação de múltiplos arquivos à circular e às respectivas interações ou movimentações;
- possibilidade de vinculação de atividades, prazos ou datas de acompanhamento às circulares, quando necessário;
- possibilidade de encaminhamento da circular para outras unidades administrativas, inclusive aquelas não incluídas originalmente entre os destinatários, quando autorizado;
- possibilidade de arquivamento das circulares, preservando-se seu conteúdo, anexos, histórico de tramitação, leituras e demais registros necessários à rastreabilidade;
- possibilidade de configuração das notificações relacionadas à circular, inclusive quanto à sua interrupção após arquivamento ou conclusão;
- possibilidade de definição de data ou condição para arquivamento automático, quando configurado pela Administração;

- possibilidade de configurar a circular exclusivamente para ciência ou comunicação informativa, restringindo respostas ou encaminhamentos quando essa condição for definida;
- manutenção do histórico das ações realizadas, incluindo criação, envio, recebimento, leitura, respostas, encaminhamentos e arquivamento, com identificação dos respectivos responsáveis e registros de data e hora.

As funcionalidades deste módulo poderão ser implementadas mediante recursos nativos da solução, parametrização, configuração, integração, desenvolvimento específico ou outros meios tecnicamente equivalentes, desde que atendidos integralmente os requisitos funcionais estabelecidos neste Termo de Referência.

Fiscalização de Obras e Posturas

A solução deverá disponibilizar funcionalidade destinada ao registro, encaminhamento, acompanhamento e tratamento de demandas relacionadas às atividades de fiscalização municipal de obras, posturas e outras matérias de competência da Administração.

A funcionalidade deverá contemplar, no mínimo:

- possibilidade de recebimento e registro de demandas de fiscalização por usuários internos ou externos, inclusive aquelas originadas de denúncias, manifestações de Ouvidoria ou outros canais disponibilizados pela Administração;
- possibilidade de configuração de fluxos de trabalho, etapas, responsáveis e unidades administrativas de acordo com o tipo de fiscalização ou demanda;
- possibilidade de encaminhamento das demandas às unidades administrativas e usuários responsáveis pela análise, diligência ou adoção das providências cabíveis;
- possibilidade de registro das diligências e atividades realizadas durante a fiscalização, com inclusão de informações, observações, fotografias, plantas, documentos e outros arquivos relacionados;
- possibilidade de inclusão de resposta ou manifestação técnica no respectivo protocolo ou processo;
- possibilidade de registro das decisões e situações decorrentes da análise, inclusive deferimento, indeferimento, pendência, necessidade de complementação ou outras classificações definidas pela Administração;
- possibilidade de configuração das informações e documentos que poderão ser visualizados pelos usuários externos em cada etapa do procedimento, observadas as regras de publicidade, sigilo, proteção de dados e demais restrições legalmente aplicáveis;

- possibilidade de encaminhamento interno da demanda entre unidades administrativas, preservando o histórico das movimentações realizadas;
- possibilidade de geração ou exportação de relatório, documento consolidado ou conjunto eletrônico contendo as principais informações, documentos, registros e movimentações relacionadas à fiscalização;
- possibilidade de visualização georreferenciada das demandas em mapa ou recurso equivalente, quando houver informação de localização disponível;
- possibilidade de envio ou disponibilização de documentos e informações ao requerente, interessado ou terceiro autorizado, observados os respectivos níveis de acesso;
- manutenção do histórico das ações realizadas, incluindo registros de abertura, encaminhamento, diligência, análise, decisão e conclusão, com identificação dos responsáveis e respectivas datas e horários.

As funcionalidades deste módulo poderão ser implementadas mediante recursos nativos da solução, parametrização, configuração, integração, desenvolvimento específico ou outros meios tecnicamente equivalentes, desde que atendidos integralmente os requisitos funcionais estabelecidos neste Termo de Referência.

Guarda Municipal

A solução deverá disponibilizar funcionalidade destinada ao registro, encaminhamento, acompanhamento e tratamento de ocorrências, solicitações e demais demandas relacionadas às atividades da Guarda Municipal.

A funcionalidade deverá contemplar, no mínimo:

- possibilidade de registro de ocorrências ou solicitações por usuários internos e, quando autorizado pela Administração, por usuários externos;
- possibilidade de classificação das ocorrências por tipo, assunto, prioridade, localização ou outros critérios definidos pela Administração;
- possibilidade de encaminhamento das ocorrências aos usuários, equipes ou unidades responsáveis pelo atendimento;
- possibilidade de inclusão de informações complementares, observações, documentos, fotografias e demais arquivos relacionados à ocorrência;
- possibilidade de registro das providências, atendimentos e movimentações realizadas durante o tratamento da ocorrência;

- possibilidade de acompanhamento da situação da ocorrência pelos usuários autorizados e, quando aplicável, pelo cidadão responsável pelo registro;
- possibilidade de utilização de informações de localização ou georreferenciamento das ocorrências, quando disponíveis e pertinentes ao atendimento;
- manutenção do histórico das ações realizadas, com identificação dos responsáveis e registros de data e hora;
- aplicação de controles de acesso e visibilidade das informações de acordo com os perfis de usuário, a natureza da ocorrência e as regras de segurança, sigilo e proteção de dados aplicáveis.

As funcionalidades deste módulo poderão ser implementadas mediante recursos nativos da solução, parametrização, configuração, integração, desenvolvimento específico ou outros meios tecnicamente equivalentes, desde que atendidos integralmente os requisitos funcionais estabelecidos neste Termo de Referência.

Licenciamento Ambiental Digital

A solução deverá disponibilizar funcionalidade destinada ao recebimento, instrução, tramitação, análise, acompanhamento e decisão de requerimentos relacionados ao licenciamento ambiental e demais procedimentos ambientais de competência da Administração Municipal.

A funcionalidade deverá contemplar, no mínimo:

- possibilidade de protocolo eletrônico de requerimentos de licenciamento ambiental e de outros procedimentos ambientais definidos pela Administração;
- possibilidade de configuração de fluxos de trabalho, etapas, responsáveis, unidades administrativas e regras de encaminhamento de acordo com o tipo de procedimento;
- possibilidade de direcionamento automático dos requerimentos às unidades administrativas responsáveis, conforme critérios previamente configurados;
- possibilidade de configuração de etapas sequenciais, paralelas ou condicionadas ao cumprimento de etapas anteriores, conforme o procedimento administrativo aplicável;
- possibilidade de recebimento de documentos, estudos, plantas, projetos técnicos, fotografias e demais arquivos necessários à instrução do procedimento;

- possibilidade de análise individual dos documentos e projetos apresentados, permitindo sua aprovação, rejeição, solicitação de correção, complementação ou substituição, com registro da respectiva manifestação técnica;
- possibilidade de inclusão de observações, marcações e anotações nos documentos eletrônicos analisados, quando tecnicamente aplicável;
- preservação dos arquivos originalmente apresentados, mantendo histórico das versões, substituições, análises e manifestações realizadas durante a tramitação;
- possibilidade de comunicação eletrônica com o requerente para solicitação de esclarecimentos, complementações, correções ou apresentação de novos documentos;
- possibilidade de o usuário externo encaminhar documentos complementares e interagir nos requerimentos em andamento por meio dos canais eletrônicos disponibilizados pela solução;
- possibilidade de autenticação segura do usuário externo mediante credenciais próprias da solução, certificado digital, identidade digital oficial ou outros mecanismos de autenticação compatíveis com os requisitos estabelecidos neste Termo de Referência;
- disponibilização de área de acesso ao usuário externo para consulta dos requerimentos aos quais esteja vinculado, permitindo acompanhamento de sua situação, comunicações, documentos e providências pendentes, observadas as regras de acesso aplicáveis;
- possibilidade de consulta da situação individual dos documentos apresentados, permitindo identificar, conforme a terminologia adotada pela solução, aqueles aprovados, rejeitados, pendentes de correção, substituídos ou em análise;
- possibilidade de geração ou exportação de versão consolidada do procedimento eletrônico, contemplando documentos, manifestações, despachos, decisões e movimentações necessárias à sua compreensão e rastreabilidade;
- possibilidade de download individual ou conjunto dos anexos e documentos do procedimento, em formato eletrônico adequado;
- possibilidade de registro das decisões administrativas relacionadas ao requerimento, inclusive deferimento, indeferimento, arquivamento, pendência ou outras situações definidas pela Administração;
- possibilidade de configuração das informações, documentos e eventos que poderão ser visualizados pelo usuário externo em cada etapa do processo, observadas as normas de publicidade, sigilo, proteção de dados pessoais e demais restrições legais aplicáveis;

- possibilidade de emissão, assinatura e disponibilização de licenças, autorizações, certidões, manifestações ou outros documentos resultantes do procedimento;
- manutenção do histórico das ações e movimentações realizadas, contendo identificação dos usuários responsáveis, data e hora e demais informações necessárias à rastreabilidade do procedimento.

As funcionalidades previstas neste módulo poderão ser implementadas mediante recursos nativos da solução, parametrização, configuração, integração, desenvolvimento específico ou outros meios tecnicamente equivalentes, desde que atendidos integralmente os requisitos funcionais estabelecidos neste Termo de Referência.

Comunicação Interna

A solução deverá disponibilizar funcionalidade destinada à elaboração, tramitação, acompanhamento e arquivamento de comunicações oficiais internas entre unidades administrativas e usuários da Administração Municipal, podendo contemplar memorandos, comunicações internas, avisos, solicitações, encaminhamentos e outros documentos de natureza equivalente.

A funcionalidade deverá contemplar, no mínimo:

- possibilidade de criação de comunicações internas com identificação e numeração automática ou configurável, conforme regras definidas pela Administração;
- possibilidade de geração de mecanismo de identificação e validação do documento, mediante código verificador, QR Code ou tecnologia equivalente;
- possibilidade de elaboração do conteúdo diretamente na solução, com recursos adequados de edição e formatação de texto;
- possibilidade de registro de despachos, respostas, encaminhamentos e demais manifestações relacionadas ao documento, preservando sua ordem cronológica e a identificação dos respectivos responsáveis;
- possibilidade de configuração de restrições de acesso e privacidade, permitindo que determinadas comunicações sejam acessíveis somente aos usuários ou unidades autorizados;
- possibilidade de seleção das unidades administrativas destinatárias conforme a estrutura organizacional cadastrada;
- possibilidade de anexação de arquivos às comunicações e às respectivas movimentações;

- possibilidade de utilização de modelos previamente cadastrados pela Administração ou por unidades autorizadas;
- possibilidade de geração ou exportação do documento em formato eletrônico adequado à consulta, preservação e assinatura;
- possibilidade de assinatura eletrônica, quando aplicável;
- possibilidade de vinculação de prazos, atividades ou datas de acompanhamento;
- possibilidade de identificação das unidades envolvidas na tramitação e consulta da situação da comunicação em cada etapa;
- possibilidade de acompanhamento cronológico das ações e movimentações realizadas;
- manutenção do histórico das operações, contendo identificação dos usuários responsáveis, datas, horários, movimentações, anexos e demais registros necessários à rastreabilidade.

As funcionalidades deste módulo poderão ser implementadas mediante recursos nativos da solução, parametrização, configuração, integração, desenvolvimento específico ou outros meios tecnicamente equivalentes, desde que atendidos integralmente os requisitos funcionais estabelecidos neste Termo de Referência.

Comunicação Oficial Externa (Ofício Eletrônico)

A solução deverá disponibilizar funcionalidade destinada à elaboração, envio, acompanhamento e registro de comunicações e documentos oficiais destinados a pessoas físicas, pessoas jurídicas, órgãos públicos e demais destinatários externos à Administração Municipal, podendo contemplar ofícios, notificações, comunicações, convocações e outros expedientes de natureza equivalente.

A funcionalidade deverá contemplar, no mínimo:

- possibilidade de elaboração e envio eletrônico de documentos oficiais para destinatários externos;
- possibilidade de utilização de diferentes canais eletrônicos de comunicação, tais como correio eletrônico, notificações, mensagens eletrônicas ou outros meios tecnicamente adequados disponibilizados pela solução;
- registro das comunicações encaminhadas, contendo informações suficientes para identificação do documento, destinatário, data e hora do envio e, quando disponibilizadas pelo canal utilizado, informações relacionadas à entrega ou acesso;

- possibilidade de o destinatário responder ou interagir com a comunicação recebida por meio de ambiente eletrônico disponibilizado pela solução ou, quando tecnicamente possível, mediante resposta ao próprio canal de comunicação utilizado;
- possibilidade de vinculação automática ou assistida das respostas recebidas ao respectivo documento ou comunicação de origem, preservando-se seu histórico e rastreabilidade;
- manutenção do histórico das movimentações, envios, respostas, encaminhamentos, documentos e demais interações relacionadas à comunicação;
- disponibilização de cadastro centralizado, compartilhado ou interoperável de destinatários externos, permitindo sua utilização pelas diferentes funcionalidades da solução, observadas as regras de proteção de dados pessoais;
- possibilidade de envio e acesso à comunicação por destinatário que não possua cadastro prévio como usuário da solução, mediante mecanismo seguro de identificação ou acesso;
- possibilidade de utilização de numeração ou identificação única do documento, preservando a mesma referência nos ambientes interno e externo;
- possibilidade de anexação de documentos e arquivos às comunicações enviadas e às respectivas interações;
- possibilidade de assinatura eletrônica dos documentos oficiais, quando aplicável;
- possibilidade de geração de mecanismo de identificação, consulta ou verificação de autenticidade do documento, mediante código verificador, QR Code ou tecnologia equivalente;
- possibilidade de configuração das permissões de acesso e das informações que poderão ser visualizadas pelo destinatário, observadas as regras de publicidade, sigilo e proteção de dados;
- manutenção de registros de auditoria das operações relevantes, com identificação dos usuários responsáveis, datas, horários e demais elementos necessários à rastreabilidade.

As funcionalidades deste módulo poderão ser implementadas mediante recursos nativos da solução, parametrização, configuração, integração, desenvolvimento específico ou outros meios tecnicamente equivalentes, desde que atendidos integralmente os requisitos funcionais estabelecidos neste Termo de Referência.

Ouvidoria Digital

A solução deverá disponibilizar funcionalidade destinada ao recebimento, registro, classificação, encaminhamento, acompanhamento, tratamento e resposta às manifestações dos usuários de serviços

públicos, observadas as disposições da Lei Federal nº 13.460/2017, da Lei Federal nº 12.527/2011, da legislação de proteção de dados pessoais e demais normas aplicáveis.

A funcionalidade deverá contemplar, no mínimo:

- possibilidade de registro eletrônico de manifestações diretamente pelo usuário externo;
- possibilidade de registro de manifestações por servidor autorizado, permitindo o atendimento presencial, telefônico ou por outros canais utilizados pela Administração;
- possibilidade de integração com contas de correio eletrônico utilizadas pela Administração, permitindo o registro e tratamento de manifestações recebidas por esse meio;
- possibilidade de associação das respostas enviadas e recebidas por canais eletrônicos ao respectivo protocolo ou manifestação, preservando o histórico das comunicações;
- possibilidade de classificação das manifestações, contemplando, no mínimo, denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão, bem como outros tipos que venham a ser definidos pela Administração ou pela legislação aplicável;
- possibilidade de configuração de assuntos, categorias e subcategorias, permitindo sua organização de acordo com os serviços e competências da Administração;
- possibilidade de configuração de regras de encaminhamento automático das manifestações às unidades administrativas competentes, mantendo-se o acompanhamento pela Ouvidoria;
- possibilidade de alteração da classificação, assunto ou unidade responsável por usuários autorizados, preservando-se o registro da classificação anterior, da nova classificação, do responsável pela alteração, da data e da hora;
- possibilidade de geração de comprovante de recebimento ou protocolo contendo identificação suficiente para acompanhamento da manifestação pelo usuário;
- possibilidade de encaminhamento das manifestações entre unidades administrativas e usuários responsáveis pelo respectivo tratamento;
- possibilidade de inclusão de informações, manifestações complementares e anexos durante a tramitação, por usuários internos e externos autorizados;
- possibilidade de solicitação de informações, esclarecimentos ou providências às unidades administrativas e agentes públicos responsáveis, com registro e acompanhamento dos respectivos prazos;

- possibilidade de controle dos prazos legais e regulamentares aplicáveis às manifestações, incluindo prorrogações justificadas quando admitidas;
- possibilidade de registro das providências adotadas por cada unidade envolvida, sem impedir a continuidade do tratamento por outras unidades que ainda possuam atividades pendentes;
- possibilidade de conclusão da manifestação pela Ouvidoria após o atendimento das etapas necessárias, com registro da decisão ou resposta conclusiva encaminhada ao usuário;
- possibilidade de acompanhamento da manifestação pelo usuário externo, mediante ambiente autenticado, código de acompanhamento ou outro mecanismo seguro;
- possibilidade de inclusão de informação de localização ou georreferenciamento nas manifestações quando pertinente à natureza da demanda;
- possibilidade de visualização georreferenciada das manifestações em mapa ou mecanismo equivalente quando houver informações de localização disponíveis;
- possibilidade de consulta, pesquisa, ordenação e filtragem das manifestações por critérios como assunto, categoria, período, situação, unidade responsável, prazo ou outros parâmetros relevantes;
- possibilidade de proteção da identificação e dos dados pessoais do manifestante, restringindo seu acesso exclusivamente aos usuários ou unidades autorizados, conforme a legislação aplicável;
- possibilidade de tratamento de manifestações identificadas com proteção da identidade do manifestante e, quando admitido pela regulamentação aplicável, recebimento de denúncias ou comunicações sem identificação, observadas as regras específicas quanto à tramitação, acompanhamento e resposta;
- possibilidade de configuração das informações que poderão ser visualizadas pelas unidades envolvidas no tratamento da manifestação, preservando dados pessoais, informações sigilosas e a identidade do manifestante quando protegida;
- possibilidade de realização de pesquisa de satisfação ou avaliação do atendimento após a conclusão da manifestação, mediante escala, questionário ou outro mecanismo configurável pela Administração;
- possibilidade de geração de indicadores e informações gerenciais relacionados às manifestações e à avaliação dos serviços prestados;
- possibilidade de geração de relatórios gerenciais destinados ao acompanhamento das atividades da Ouvidoria, contemplando, entre outras informações, quantidade de manifestações, tipos, assuntos, unidades responsáveis, prazos, situações, temas recorrentes e providências adotadas;

- disponibilização de informações necessárias à elaboração do relatório de gestão da Ouvidoria previsto na legislação aplicável;
- manutenção do histórico completo das movimentações, classificações, encaminhamentos, respostas, providências e demais operações realizadas, contendo identificação dos usuários responsáveis, datas e horários necessários à rastreabilidade.

As funcionalidades deste módulo poderão ser implementadas mediante recursos nativos da solução, parametrização, configuração, integração, desenvolvimento específico ou outros meios tecnicamente equivalentes, desde que atendidos integralmente os requisitos funcionais e legais estabelecidos neste Termo de Referência.

Emissão de Pareceres

A solução deverá disponibilizar funcionalidade destinada à elaboração, emissão, tramitação e registro de pareceres técnicos, jurídicos, administrativos ou de outras naturezas utilizadas pela Administração Municipal.

A funcionalidade deverá contemplar, no mínimo:

- possibilidade de elaboração e emissão de pareceres por usuários, perfis ou unidades administrativas devidamente autorizados;
- possibilidade de vinculação do parecer a documento, solicitação, protocolo, processo administrativo ou outro registro existente na solução;
- possibilidade de inclusão do parecer como documento integrante do respectivo processo ou expediente administrativo;
- possibilidade de numeração automática, sequencial ou parametrizável dos pareceres, conforme critérios definidos pela Administração;
- possibilidade de classificação dos pareceres por tipo, assunto, unidade responsável ou outros critérios configuráveis;
- possibilidade de utilização de modelos previamente cadastrados e configuráveis pela Administração;
- possibilidade de anexação de arquivos e documentos relacionados ao parecer;
- possibilidade de assinatura eletrônica do parecer pelos usuários autorizados, observados os requisitos aplicáveis à natureza do documento;

- possibilidade de consulta e acompanhamento dos pareceres emitidos, inclusive por situação, período, unidade responsável, autor ou assunto;
- manutenção do histórico das operações realizadas, incluindo elaboração, alterações, vinculações, tramitações e assinaturas, com identificação dos responsáveis, datas e horários necessários à rastreabilidade.

As funcionalidades deste módulo poderão ser implementadas mediante recursos nativos da solução, parametrização, configuração, integração, desenvolvimento específico ou outros meios tecnicamente equivalentes, desde que atendidos integralmente os requisitos funcionais estabelecidos neste Termo de Referência.

Acesso à Informação – e-SIC

A solução deverá disponibilizar funcionalidade destinada ao recebimento, registro, tramitação, acompanhamento e resposta aos pedidos de acesso à informação apresentados à Administração Municipal, em conformidade com a Lei Federal nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação (LAI) e demais normas aplicáveis.

A funcionalidade deverá contemplar, no mínimo:

- possibilidade de registro eletrônico de pedidos de acesso à informação diretamente pelo usuário externo, por meio de ambiente acessível pela internet;
- possibilidade de registro de pedidos por servidor autorizado, permitindo o atendimento de solicitações recebidas presencialmente ou por outros canais disponibilizados pela Administração;
- possibilidade de geração de protocolo ou identificação individual do pedido, permitindo seu posterior acompanhamento pelo requerente;
- possibilidade de encaminhamento interno do pedido às unidades administrativas responsáveis pela produção, guarda ou fornecimento da informação solicitada;
- possibilidade de encaminhamento ou redistribuição do pedido entre unidades administrativas, preservando-se o histórico das movimentações;
- possibilidade de inclusão de informações, documentos e anexos na abertura do pedido e durante sua tramitação;
- possibilidade de classificação dos pedidos por assunto, categoria, unidade responsável, situação ou outros critérios definidos pela Administração;

- possibilidade de registro e acompanhamento dos prazos legais e regulamentares aplicáveis ao atendimento dos pedidos de acesso à informação;
- possibilidade de registro de eventual prorrogação do prazo de resposta, com indicação da respectiva justificativa e comunicação ao requerente;
- possibilidade de registro de resposta contendo o fornecimento integral ou parcial da informação solicitada, indicação da forma de acesso, comunicação de inexistência da informação, encaminhamento ao órgão ou unidade competente ou negativa fundamentada de acesso, conforme aplicável;
- possibilidade de comunicação eletrônica ao requerente das respostas, solicitações de esclarecimento e demais ocorrências relacionadas ao pedido;
- possibilidade de registro de decisões de negativa total ou parcial de acesso, contendo a respectiva fundamentação e informações necessárias ao exercício do direito de recurso;
- possibilidade de apresentação e tramitação de recursos administrativos pelo requerente, observados os níveis de autoridade e os prazos previstos na legislação e regulamentação aplicáveis;
- possibilidade de acompanhamento, pelo requerente, da situação do pedido, das respostas apresentadas e dos recursos eventualmente interpostos;
- possibilidade de disponibilização de documentos e informações em formato eletrônico para consulta ou download pelo requerente, observadas as restrições legais de acesso;
- aplicação de mecanismos de controle de acesso e proteção das informações pessoais, sigilosas ou submetidas a restrição legal;
- manutenção do histórico completo das movimentações, encaminhamentos, respostas, decisões, prorrogações e recursos relacionados ao pedido, com identificação dos responsáveis e respectivos registros de data e hora;
- possibilidade de consulta, pesquisa e filtragem dos pedidos por critérios como período, assunto, situação, unidade responsável e outros parâmetros relevantes;
- possibilidade de geração de relatórios, indicadores e informações estatísticas referentes aos pedidos de acesso à informação, contemplando, entre outros dados, quantidade de solicitações recebidas, assuntos, unidades responsáveis, situações e prazos de atendimento;
- possibilidade de disponibilização pública de informações estatísticas e gerenciais relacionadas aos pedidos de acesso à informação, mediante gráficos, painéis, tabelas ou outros recursos

equivalentes, preservados os dados pessoais, informações sigilosas e demais conteúdos submetidos a restrição legal.

As funcionalidades deste módulo poderão ser implementadas mediante recursos nativos da solução, parametrização, configuração, integração, desenvolvimento específico ou outros meios tecnicamente equivalentes, desde que atendidos integralmente os requisitos funcionais e legais estabelecidos neste Termo de Referência.

Processo Administrativo Eletrônico com Fluxos de Trabalho Configuráveis

A solução deverá disponibilizar funcionalidade destinada à criação, instrução, tramitação, acompanhamento, decisão, arquivamento e consulta de processos administrativos eletrônicos, permitindo a configuração de diferentes tipos de procedimentos e fluxos de trabalho de acordo com as necessidades da Administração Municipal.

A funcionalidade deverá contemplar, no mínimo:

- possibilidade de criação de processos administrativos a partir de tipos, assuntos, categorias ou outras classificações previamente configuradas pela Administração;
- possibilidade de definição da unidade administrativa responsável pelo recebimento inicial do processo conforme sua classificação ou assunto;
- possibilidade de criação e parametrização de formulários e campos destinados à coleta estruturada de informações durante a abertura ou tramitação dos processos;
- possibilidade de configuração dos tipos de informação aceitos em cada campo, de sua obrigatoriedade, regras de preenchimento e orientações aos usuários;
- possibilidade de utilização de mecanismos de preenchimento assistido e validação de dados cadastrais, tais como endereço, CPF, CNPJ e outros identificadores, quando houver serviços ou fontes de consulta tecnicamente disponíveis e autorizados;
- possibilidade de realização de cálculos, validações ou preenchimentos automáticos a partir da combinação de informações existentes nos campos configurados;
- possibilidade de utilização de modelos padronizados de textos e documentos para abertura, instrução, movimentação e demais atos relacionados ao processo;
- possibilidade de geração de documentos complementares dentro do próprio processo, permitindo, quando aplicável, o aproveitamento de informações já existentes;

- possibilidade de vinculação ou referência entre processos, documentos, protocolos, comunicações e demais registros existentes na solução, preservando-se a rastreabilidade dessas relações;
- possibilidade de inclusão de anexos e documentos em diferentes etapas da tramitação;
- possibilidade de configuração de situações, decisões ou resultados do processo, incluindo deferimento, indeferimento, pendência, arquivamento ou outras condições definidas pela Administração;
- possibilidade de numeração automática e configurável dos processos, podendo considerar sequência geral, tipo, assunto, exercício ou outros critérios definidos pela Administração;
- possibilidade de inclusão e acompanhamento de múltiplos prazos, atividades ou datas relevantes dentro do mesmo processo;
- possibilidade de definição das unidades administrativas, perfis ou usuários autorizados a iniciar, visualizar, movimentar ou praticar determinadas ações nos processos;
- possibilidade de configuração de documentos ou anexos obrigatórios conforme o tipo ou assunto do processo, inclusive com estabelecimento de requisitos mínimos para sua apresentação;
- possibilidade de criação e parametrização de fluxos de trabalho compostos por etapas sequenciais, paralelas ou condicionais, conforme as regras do procedimento administrativo;
- possibilidade de definição de uma ou mais unidades administrativas ou usuários responsáveis por cada etapa do fluxo;
- possibilidade de definição das unidades ou usuários autorizados a concluir determinada etapa e encaminhar o processo às etapas seguintes;
- possibilidade de configuração de etapas que permitam encaminhamento para unidades administrativas não previamente determinadas, quando essa flexibilidade fizer parte do procedimento;
- possibilidade de associação de modelos de texto, orientações ou documentos a cada etapa do fluxo;
- possibilidade de definição de prazos de referência ou níveis de serviço para etapas ou atividades do processo, permitindo acompanhamento do tempo decorrido e identificação de atrasos;
- possibilidade de organização e ordenação dos anexos e documentos vinculados ao processo;
- possibilidade de download individual ou conjunto dos documentos e anexos, mediante formato eletrônico adequado;

- possibilidade de análise e classificação dos anexos, permitindo seu aceite, rejeição, substituição ou solicitação de complementação, com registro da respectiva justificativa quando aplicável;
- preservação dos documentos originalmente apresentados e manutenção do histórico das versões, substituições e análises realizadas;
- possibilidade de consulta cronológica das movimentações, documentos, manifestações, decisões, assinaturas e demais eventos relevantes do processo;
- possibilidade de geração ou exportação de versão consolidada do processo administrativo, contendo os documentos, anexos, manifestações, decisões, movimentações e demais registros necessários à sua compreensão e rastreabilidade;
- possibilidade de geração de versão completa ou selecionada do processo, permitindo à Administração definir quais categorias de documentos ou informações integrarão a exportação, observadas as regras de acesso, sigilo e proteção de dados;
- possibilidade de preservação, na versão exportada, das informações relacionadas às assinaturas eletrônicas e dos mecanismos necessários à verificação de sua autenticidade, quando aplicável;
- possibilidade de geração do processo consolidado em formato eletrônico amplamente utilizado para consulta e compartilhamento, inclusive PDF, sem prejuízo de outros formatos adequados à natureza dos arquivos existentes;
- quando houver documentos ou arquivos que não possam ser incorporados ao formato consolidado, deverá ser mantida referência suficiente para identificação e associação destes ao respectivo processo;
- possibilidade de geração de versões compactadas ou otimizadas para compartilhamento, desde que preservadas a legibilidade, integridade e rastreabilidade das informações;
- possibilidade de divisão da exportação em múltiplos arquivos quando necessário em razão do volume documental ou dos limites técnicos do sistema ou órgão destinatário, preservando-se a sequência e identificação dos documentos;
- possibilidade de geração de novas versões atualizadas da exportação do processo sempre que houver novas movimentações ou documentos, sem eliminação dos registros anteriormente existentes na solução;
- possibilidade de utilização das versões exportadas para encaminhamento a órgãos de controle, entidades públicas, sistemas externos ou outros destinatários, observados os requisitos técnicos eventualmente estabelecidos pelo órgão receptor;

- quando existirem referências a outros documentos ou processos da própria solução, deverá ser possível preservar sua identificação e relação com o processo exportado, podendo sua inclusão integral ser realizada quando necessária e autorizada pela Administração;
- manutenção de trilhas de auditoria das operações realizadas no processo, contendo identificação dos usuários responsáveis, datas, horários, movimentações e demais informações necessárias à rastreabilidade administrativa.

As funcionalidades previstas neste módulo poderão ser implementadas mediante recursos nativos da solução, parametrização, configuração, integração, desenvolvimento específico ou outros meios tecnicamente equivalentes, desde que atendidos integralmente os requisitos funcionais estabelecidos neste Termo de Referência.

Processo Administrativo Disciplinar – PAD

A solução deverá disponibilizar funcionalidade destinada à instauração, instrução, tramitação, acompanhamento, julgamento e arquivamento de Processos Administrativos Disciplinares – PAD e procedimentos correlatos, observadas a legislação municipal aplicável, as garantias do devido processo administrativo e demais normas pertinentes.

A funcionalidade deverá contemplar, no mínimo:

- possibilidade de criação e tramitação de Processos Administrativos Disciplinares e procedimentos correlatos de apuração;
- possibilidade de configuração do encaminhamento inicial conforme tipo de procedimento, natureza da ocorrência, unidade responsável ou outros critérios definidos pela Administração;
- possibilidade de parametrização de formulários, campos e informações necessárias à instrução do procedimento, de acordo com a legislação municipal e as regras administrativas aplicáveis;
- possibilidade de configuração de campos obrigatórios, tipos de informação, orientações de preenchimento e demais regras necessárias à correta instrução do PAD;
- possibilidade de utilização de mecanismos de validação de dados cadastrais das partes e demais envolvidos, inclusive CPF e CNPJ quando aplicável, observada a disponibilidade e autorização das respectivas fontes de consulta;
- possibilidade de utilização de modelos padronizados de documentos e textos para instauração, instrução, notificações, manifestações, decisões e demais atos do procedimento;
- possibilidade de geração de documentos complementares no próprio processo, com aproveitamento de informações já registradas quando tecnicamente aplicável;

- possibilidade de vinculação e inclusão de documentos, provas, manifestações, pareceres, defesas e demais anexos relacionados ao procedimento;
- possibilidade de numeração própria, automática ou configurável dos Processos Administrativos Disciplinares, conforme critérios definidos pela Administração;
- possibilidade de inclusão e acompanhamento de múltiplos prazos relacionados ao procedimento, inclusive para notificações, apresentação de defesa, produção de provas, diligências, manifestações, julgamento e demais atos aplicáveis;
- possibilidade de definição dos usuários, perfis, comissões, unidades administrativas ou autoridades autorizadas a consultar, movimentar, instruir ou decidir o processo;
- possibilidade de aplicação de níveis de acesso e restrições de visualização de documentos e informações, conforme a natureza do procedimento, as responsabilidades dos usuários e as regras de sigilo e proteção de dados aplicáveis;
- possibilidade de registro das movimentações, manifestações, decisões e demais atos praticados no procedimento, preservando sua ordem cronológica;
- possibilidade de acompanhamento da situação do processo e das etapas ou atividades pendentes;
- manutenção de histórico e trilhas de auditoria das operações realizadas, contendo identificação dos responsáveis, datas, horários, movimentações e demais informações necessárias à rastreabilidade dos atos administrativos.

As funcionalidades deste módulo poderão ser implementadas mediante recursos nativos da solução, parametrização, configuração, integração, desenvolvimento específico ou outros meios tecnicamente equivalentes, desde que atendidos integralmente os requisitos funcionais e administrativos estabelecidos neste Termo de Referência.

Protocolo e Atendimento Eletrônico ao Cidadão

A solução deverá disponibilizar funcionalidade destinada ao registro, protocolo, tramitação, acompanhamento e atendimento de solicitações, requerimentos e demais demandas apresentadas por cidadãos, pessoas jurídicas ou outros usuários externos à Administração Municipal.

A funcionalidade deverá contemplar, no mínimo:

- possibilidade de abertura de protocolo diretamente pelo usuário externo, por meio de ambiente eletrônico de atendimento, bem como por servidor autorizado em atendimentos presenciais ou realizados por outros canais;

- possibilidade de geração automática de número, código ou outro identificador único para cada protocolo, permitindo sua posterior consulta e acompanhamento;
- possibilidade de emissão de comprovante de protocolização contendo, no mínimo, identificação da demanda, data de registro e informações necessárias ao seu acompanhamento;
- possibilidade de consulta e organização dos protocolos por diferentes critérios, tais como número, data, situação, prazo, assunto, unidade responsável ou última movimentação;
- possibilidade de identificação da existência de anexos, prazos, pendências ou outras informações relevantes sem necessidade de consulta integral do protocolo, quando tecnicamente disponibilizado pela solução;
- manutenção do registro da origem da solicitação, permitindo identificar se o protocolo foi registrado diretamente pelo usuário externo ou por servidor autorizado;
- manutenção de histórico cronológico das movimentações, interações, encaminhamentos, respostas, anexos e demais eventos relacionados ao protocolo;
- possibilidade de acesso externo ao protocolo mediante ambiente autenticado, código de acompanhamento, link seguro, QR Code ou outro mecanismo tecnicamente equivalente;
- possibilidade de configuração de assuntos, categorias e subcategorias destinados à classificação das solicitações e organização dos serviços disponibilizados pela Administração;
- possibilidade de configuração de regras de encaminhamento automático das demandas às unidades administrativas responsáveis conforme assunto, categoria ou outros critérios definidos pela Administração;
- possibilidade de definição de unidade administrativa responsável pela triagem ou distribuição das demandas que não possuam encaminhamento automático previamente configurado;
- possibilidade de acesso ao conteúdo e às movimentações do protocolo pelas unidades administrativas e usuários devidamente autorizados;
- possibilidade de encaminhamento da demanda entre unidades administrativas, preservando-se o histórico completo das movimentações realizadas;
- possibilidade de cada unidade envolvida registrar a conclusão de suas atividades sem necessariamente encerrar o protocolo enquanto houver outras unidades ou providências pendentes;

- possibilidade de definição da conclusão definitiva do protocolo por usuário ou unidade autorizada, restringindo novas interações externas após o encerramento, quando essa regra estiver configurada;
- possibilidade de reabertura do protocolo por usuário autorizado, restabelecendo as interações quando administrativa ou tecnicamente necessário;
- possibilidade de configuração dos documentos e anexos exigidos conforme o assunto ou tipo de solicitação, permitindo definir sua obrigatoriedade, formato e demais requisitos necessários;
- possibilidade de definição de prazos de atendimento conforme assunto, tipo de demanda, unidade responsável ou outros critérios configurados pela Administração;
- possibilidade de inclusão, alteração, conclusão e acompanhamento de prazos durante a tramitação do protocolo, mantendo registro das operações realizadas;
- possibilidade de configuração de alertas e notificações relacionados ao vencimento de prazos, permitindo aviso aos usuários responsáveis conforme parâmetros definidos pela Administração;
- possibilidade de exigir mecanismos adicionais ou específicos de autenticação para determinados serviços ou assuntos, inclusive certificado digital ICP-Brasil, identidade digital oficial, autenticação multifator ou outro meio tecnicamente adequado, quando necessário;
- possibilidade de configuração de assuntos ou serviços destinados exclusivamente ao atendimento interno ou presencial, sem disponibilização ao público externo;
- possibilidade de inclusão de informações de localização ou georreferenciamento nas demandas em que essa informação seja relevante;
- possibilidade de utilização de recurso cartográfico ou equivalente para registro, visualização ou confirmação da localização da ocorrência ou solicitação;
- possibilidade de identificação e vinculação de pessoas relacionadas ao protocolo, permitindo, quando autorizado, sua participação, consulta ou interação na demanda;
- possibilidade de registro de manifestações, respostas e informações complementares por usuários internos e externos autorizados, inclusive mediante anexação de arquivos;
- possibilidade de alteração da classificação ou assunto do protocolo por usuários ou unidades previamente autorizados, preservando-se o histórico da classificação anterior, nova classificação, responsável, data e hora da alteração;

- possibilidade de comunicação eletrônica com o usuário externo durante a tramitação, inclusive para encaminhamento de respostas, solicitações de complementação, avisos e conclusão;
- possibilidade de acompanhamento da situação do protocolo pelo usuário externo, observadas as regras de acesso, sigilo e proteção de dados aplicáveis;
- possibilidade de realização de pesquisa de satisfação ou avaliação da qualidade do atendimento após a conclusão da demanda, mediante escala, questionário ou outro mecanismo configurável pela Administração;
- possibilidade de geração de indicadores e informações gerenciais relacionados às avaliações realizadas e ao desempenho das unidades envolvidas;
- na hipótese de reabertura de protocolo anteriormente concluído, possibilidade de nova avaliação do atendimento após sua conclusão, conforme regras definidas pela Administração;
- possibilidade de registro do recebimento físico de documentos, materiais ou outros itens relacionados ao protocolo, quando aplicável, com emissão de comprovante para as partes envolvidas;
- manutenção de trilhas de auditoria das operações relevantes realizadas no protocolo, contendo identificação dos responsáveis, datas, horários e demais informações necessárias à rastreabilidade administrativa.

As funcionalidades previstas neste módulo poderão ser implementadas mediante recursos nativos da solução, parametrização, configuração, integração, desenvolvimento específico ou outros meios tecnicamente equivalentes, desde que atendidos integralmente os requisitos funcionais estabelecidos neste Termo de Referência.

Gestão de Proposições Legislativas

A solução deverá disponibilizar funcionalidade destinada ao recebimento, registro, encaminhamento, acompanhamento e controle das proposições encaminhadas pelo Poder Legislativo Municipal à Administração.

A funcionalidade deverá contemplar, no mínimo:

- possibilidade de registro eletrônico de requerimentos, indicações e demais proposições encaminhadas pelo Poder Legislativo Municipal;
- possibilidade de identificação do tipo de proposição, autor, número, data, assunto e demais informações necessárias ao seu controle;

- possibilidade de encaminhamento das proposições às unidades administrativas responsáveis pela análise, manifestação ou adoção das providências cabíveis;
- possibilidade de definição e acompanhamento dos prazos de resposta ou atendimento;
- possibilidade de registro das movimentações, manifestações e respostas relacionadas à proposição;
- possibilidade de consulta das proposições por critérios como tipo, autor, assunto, período, unidade responsável, situação, prazo, vencimento, recebimento e resposta;
- possibilidade de identificação das proposições com prazo vencido, próximo do vencimento ou ainda em andamento;
- possibilidade de registro da resposta final ou conclusão da demanda, preservando sua vinculação com a proposição originalmente recebida;
- possibilidade de anexação de documentos e arquivos relacionados às proposições e respectivas respostas;
- possibilidade de geração de relatórios e informações gerenciais por critérios como tipo de proposição, autor, período, situação, prazo, unidade responsável, quantidade recebida e quantidade respondida;
- manutenção do histórico das movimentações e das ações realizadas, contendo identificação dos responsáveis, datas, horários e demais informações necessárias à rastreabilidade administrativa.

As funcionalidades previstas neste módulo poderão ser implementadas mediante recursos nativos da solução, parametrização, configuração, integração, desenvolvimento específico ou outros meios tecnicamente equivalentes, desde que atendidos integralmente os requisitos funcionais estabelecidos neste Termo de Referência.

Requerimentos e Recursos Administrativos de Trânsito

A solução deverá disponibilizar funcionalidade destinada ao recebimento, registro, instrução, tramitação, análise, acompanhamento e decisão de requerimentos, defesas e recursos administrativos relacionados às competências municipais de trânsito.

A funcionalidade deverá contemplar, no mínimo:

- possibilidade de protocolo e tramitação eletrônica de requerimentos e procedimentos administrativos relacionados ao trânsito;

- possibilidade de configuração e disponibilização de diferentes tipos de solicitações, defesas e recursos, contemplando, conforme aplicável:
 - defesa de autuação;
 - indicação ou identificação de condutor infrator;
 - solicitação de cópia de processos ou documentos relacionados a infrações;
 - requerimentos relacionados à prescrição de autos ou penalidades;
 - solicitação de ressarcimento de valores relacionados a multas;
 - recursos destinados à Junta Administrativa de Recursos de Infrações – JARI;
 - recursos destinados ao Conselho Estadual de Trânsito – CETRAN;
 - outros procedimentos de trânsito que venham a ser definidos pela Administração ou pela legislação aplicável;
- possibilidade de parametrização dos procedimentos conforme a natureza do requerente, inclusive pessoa física ou pessoa jurídica;
- possibilidade de configuração de tipos, assuntos, categorias e respectivas orientações destinadas ao usuário;
- possibilidade de configuração de formulários e campos obrigatórios conforme o tipo de solicitação ou procedimento;
- possibilidade de definição dos documentos e anexos obrigatórios ou facultativos para cada tipo de requerimento;
- possibilidade de configuração de regras de encaminhamento automático para as unidades administrativas responsáveis conforme assunto, categoria ou tipo de procedimento;
- possibilidade de registro das análises, manifestações, decisões e demais providências adotadas durante a tramitação;
- possibilidade de registro de deferimento, indeferimento, pendência, solicitação de complementação ou outras situações definidas pela Administração;
- possibilidade de comunicação eletrônica com o requerente durante a tramitação, inclusive para confirmação de protocolo, solicitação de documentos, encaminhamento de decisões e demais atualizações relevantes;
- possibilidade de acompanhamento do andamento do requerimento pelo usuário externo, mediante ambiente eletrônico seguro e observadas as respectivas regras de acesso;
- possibilidade de utilização de diferentes canais eletrônicos de notificação configurados pela Administração, tais como correio eletrônico, notificações na própria solução ou outros meios tecnicamente equivalentes;

- possibilidade de geração de numeração automática e configurável dos requerimentos, podendo utilizar sequência geral, por tipo, assunto, exercício ou outro critério definido pela Administração;
- possibilidade de vinculação ou referência a outros documentos, processos, usuários, requerentes e registros relacionados ao procedimento;
- possibilidade de inclusão, acompanhamento e controle de prazos administrativos vinculados ao requerimento ou às diferentes etapas de sua tramitação;
- possibilidade de assinatura eletrônica de documentos por usuários internos e externos, quando aplicável, bem como solicitação de assinatura dos participantes envolvidos;
- disponibilização da funcionalidade aos usuários internos e, para os serviços definidos pela Administração, aos usuários externos por meio do ambiente eletrônico de atendimento;
- possibilidade de anexação de documentos e arquivos durante a abertura e a tramitação do requerimento;
- manutenção do histórico das movimentações, encaminhamentos, manifestações, decisões e demais operações realizadas, contendo identificação dos responsáveis, datas e horários necessários à rastreabilidade administrativa.

As funcionalidades previstas neste módulo poderão ser implementadas mediante recursos nativos da solução, parametrização, configuração, integração, desenvolvimento específico ou outros meios tecnicamente equivalentes, desde que atendidos integralmente os requisitos funcionais estabelecidos neste Termo de Referência.

Requerimentos Funcionais do Servidor

A solução deverá disponibilizar funcionalidade destinada ao registro, protocolo, tramitação, acompanhamento e tratamento de requerimentos de natureza funcional apresentados pelos servidores públicos à Administração Municipal.

A funcionalidade deverá contemplar, no mínimo:

- possibilidade de protocolização eletrônica de requerimentos pelos servidores públicos, com encaminhamento à unidade responsável pela gestão de pessoas ou a outras unidades administrativas autorizadas, conforme o tipo de solicitação;
- possibilidade de configuração de controles de acesso específicos para os requerimentos de natureza funcional, restringindo sua consulta aos usuários, perfis e unidades devidamente autorizados;

- proteção das informações pessoais e funcionais constantes dos requerimentos, de modo que não sejam exibidas em consultas, pesquisas ou listagens acessíveis a usuários sem permissão, observada a legislação de proteção de dados aplicável;
- possibilidade de registro de toda a tramitação do requerimento, preservando o histórico cronológico das interações, encaminhamentos, respostas e demais movimentações realizadas;
- possibilidade de acesso e acompanhamento do requerimento pelo servidor interessado mediante ambiente eletrônico autenticado, código de acompanhamento, QR Code ou outro mecanismo seguro equivalente;
- possibilidade de configuração de assuntos, categorias ou tipos de requerimentos, permitindo sua organização conforme os serviços funcionais disponibilizados pela Administração;
- possibilidade de geração de comprovante de protocolização contendo identificação da solicitação, data de registro e informações necessárias ao seu acompanhamento;
- possibilidade de configuração dos documentos e anexos exigidos conforme o tipo de requerimento, permitindo sua definição como obrigatórios ou facultativos, bem como a especificação dos formatos aceitos;
- possibilidade de definição de prazos de atendimento por tipo ou assunto de requerimento, permitindo seu acompanhamento durante a tramitação;
- possibilidade de utilização de mecanismos de autenticação reforçada para determinados tipos de requerimento, inclusive identidade digital oficial, certificado digital, autenticação multifator ou outro mecanismo tecnicamente equivalente;
- possibilidade de comunicação eletrônica com o servidor durante a tramitação, inclusive para solicitações de complementação, encaminhamento de respostas e conclusão do requerimento;
- possibilidade de registro do recebimento físico de documentos, materiais ou outros itens relacionados ao requerimento, quando aplicável, com emissão de comprovante para as partes envolvidas;
- manutenção de histórico e trilhas de auditoria das operações realizadas, contendo identificação dos usuários responsáveis, datas, horários, movimentações e demais informações necessárias à rastreabilidade administrativa.

As funcionalidades previstas neste módulo poderão ser implementadas mediante recursos nativos da solução, parametrização, configuração, integração, desenvolvimento específico ou outros meios tecnicamente equivalentes, desde que atendidos integralmente os requisitos funcionais estabelecidos neste Termo de Referência.

Assistente Virtual de Atendimento ao Cidadão

A solução deverá disponibilizar funcionalidade de atendimento automatizado ao cidadão mediante recursos de inteligência artificial, destinada a facilitar o acesso às informações relativas aos serviços públicos municipais, de forma complementar aos demais canais de atendimento disponibilizados pela Administração. A funcionalidade deverá contemplar, no mínimo:

- possibilidade de atendimento automatizado aos usuários externos por meio de canais digitais disponibilizados pela Administração;
- integração com o canal de mensageria WhatsApp Business utilizado pela Administração, para disponibilização do Assistente Virtual de Atendimento ao Cidadão, condicionada ao fornecimento das credenciais, autorizações e demais recursos de responsabilidade da Contratante, sem prejuízo da possibilidade de utilização de outros canais digitais pela solução;
- integração ou interoperabilidade com as informações cadastradas na Carta de Serviços da Administração, permitindo sua utilização como fonte de conhecimento para atendimento aos usuários;
- possibilidade de consulta automatizada a informações relacionadas aos serviços públicos, incluindo serviços oferecidos, requisitos, documentos necessários, formas de acesso, etapas de processamento, prazos, locais de atendimento e canais de manifestação;
- utilização de recursos de processamento de linguagem natural ou tecnologia equivalente, permitindo interpretar solicitações formuladas pelos usuários em linguagem corrente;
- fornecimento de respostas automatizadas claras, objetivas, contextualizadas e coerentes com as informações oficiais disponibilizadas pela Administração;
- possibilidade de utilização de recursos de processamento de mensagens de áudio, inclusive transcrição ou interpretação automatizada, quando tecnicamente suportado pelo canal utilizado;
- possibilidade de disponibilização do atendimento automatizado independentemente do horário regular de funcionamento dos setores administrativos, observadas eventuais indisponibilidades programadas dos serviços tecnológicos envolvidos;
- identificação clara ao usuário de que o atendimento está sendo realizado por sistema automatizado de inteligência artificial;
- utilização prioritária de informações oficiais, cadastradas, integradas ou disponibilizadas pela Administração como base de conhecimento para geração das respostas;

- possibilidade de gerenciamento, atualização e revisão da base de conhecimento utilizada pelo assistente virtual por usuários devidamente autorizados;
- possibilidade de atualização das informações utilizadas pelo assistente a partir das alterações realizadas na Carta de Serviços ou em outras fontes institucionais integradas;
- quando não houver informação suficiente ou confiável para responder à solicitação, possibilidade de orientar o usuário quanto aos canais adequados para continuidade do atendimento, evitando a apresentação de informação não suportada pela base institucional disponível;
- possibilidade de direcionamento ou orientação do usuário para serviços eletrônicos, formulários, protocolos, páginas institucionais ou demais canais relacionados ao assunto consultado;
- possibilidade de registro dos atendimentos automatizados realizados, contendo informações necessárias ao acompanhamento, auditoria e produção de indicadores, observadas as regras de proteção de dados pessoais;
- possibilidade de consulta ao histórico das interações por usuários administrativos autorizados, observadas as permissões de acesso e os critérios de retenção e proteção das informações;
- possibilidade de pesquisa e filtragem dos atendimentos por critérios como período, assunto, serviço consultado, canal utilizado ou outros parâmetros relevantes;
- possibilidade de geração de relatórios e indicadores quantitativos sobre a utilização do assistente virtual;
- possibilidade de identificação dos serviços, assuntos ou informações mais procurados pelos usuários, permitindo à Administração acompanhar tendências e necessidades recorrentes de atendimento;
- possibilidade de geração de informações gerenciais destinadas à identificação de dúvidas recorrentes, informações insuficientes ou possíveis necessidades de aprimoramento da Carta de Serviços e da base de conhecimento;
- possibilidade de acompanhamento da qualidade e efetividade das respostas automatizadas por usuários administrativos autorizados;
- aplicação de mecanismos de controle de acesso, segurança, registro de eventos e proteção dos dados pessoais tratados nas interações, observada a legislação aplicável;
- manutenção de registros suficientes para auditoria das operações relevantes realizadas pelo assistente virtual, respeitados os prazos e critérios de retenção definidos pela Administração.

As funcionalidades previstas neste módulo poderão ser implementadas mediante recursos nativos da solução, parametrização, configuração, integração, desenvolvimento específico, utilização de serviços especializados de inteligência artificial ou outros meios tecnicamente equivalentes, desde que atendidos integralmente os requisitos funcionais, de segurança e proteção de dados estabelecidos neste Termo de Referência.

Georreferenciamento e Análise Geoespacial

A solução deverá disponibilizar funcionalidade destinada ao registro, visualização, consulta, cruzamento e análise de informações georreferenciadas relacionadas aos documentos, processos, protocolos, solicitações e demais registros tratados pela Administração Municipal.

A funcionalidade deverá contemplar, no mínimo:

- possibilidade de visualização de informações georreferenciadas em ambiente cartográfico integrado ou interoperável com a solução;
- possibilidade de utilização de diferentes bases ou representações cartográficas, incluindo, quando disponíveis, mapas viários, imagens de satélite, informações topográficas ou outras bases tecnicamente adequadas;
- possibilidade de inclusão, importação ou integração de camadas geográficas disponibilizadas pela Administração;
- possibilidade de utilização de formatos geoespaciais amplamente adotados, incluindo GeoJSON, Shapefile – SHP ou outros formatos tecnicamente equivalentes;
- possibilidade de integração com serviços, sistemas ou fontes externas de informações geográficas mediante mecanismos tecnicamente adequados;
- possibilidade de atualização das informações georreferenciadas conforme a disponibilidade, periodicidade ou características da respectiva fonte de dados;
- possibilidade de configuração da utilização de geolocalização conforme módulo, funcionalidade, tipo de documento, serviço, assunto ou categoria definido pela Administração;
- possibilidade de associação de endereço, coordenadas geográficas ou outras referências espaciais aos documentos, processos, protocolos e demais registros;
- possibilidade de localização assistida mediante endereço, coordenadas geográficas, geocodificação ou mecanismo tecnicamente equivalente;

- possibilidade de visualização georreferenciada de informações quantitativas e qualitativas relacionadas aos registros existentes na solução;
- possibilidade de consulta e filtragem das informações georreferenciadas por critérios como módulo, tipo de documento, assunto, categoria, período, situação, unidade responsável ou outros parâmetros definidos pela Administração;
- possibilidade de apresentação de quantitativos, indicadores ou outras informações associadas aos elementos georreferenciados;
- possibilidade de consulta das informações vinculadas aos elementos representados no ambiente cartográfico, observadas as respectivas permissões de acesso;
- possibilidade de diferenciação visual de registros, categorias, assuntos, situações ou camadas conforme critérios configuráveis pela Administração;
- possibilidade de realização de análises espaciais, inclusive por localização, área, distância, proximidade, concentração ou outros critérios geográficos tecnicamente disponíveis;
- possibilidade de identificação dos registros localizados dentro de determinada área, perímetro ou distância definida para análise;
- possibilidade de utilização de divisões territoriais ou administrativas, tais como bairros, regiões, setores, zonas, áreas de planejamento ou outros limites geográficos disponibilizados pela Administração;
- possibilidade de cruzamento das informações existentes na solução com camadas e áreas geográficas disponibilizadas ou validadas pela Administração;
- possibilidade de utilização de camadas relacionadas ao zoneamento, uso e ocupação do solo, logradouros e outras informações territoriais municipais para apoio às atividades administrativas;
- possibilidade de realização de consultas territoriais ou de viabilidade mediante cruzamento das informações geográficas e regras disponibilizadas ou parametrizadas pela Administração, quando aplicável;
- possibilidade de disponibilização pública de informações georreferenciadas expressamente autorizadas pela Administração;
- possibilidade de disponibilização de ambiente eletrônico para consulta pública das informações geográficas autorizadas, integrado à solução ou mediante recurso interoperável equivalente;
- possibilidade de configuração das informações, assuntos, categorias ou situações que poderão ser disponibilizados ao público externo;

- possibilidade de salvar, reutilizar ou compartilhar entre usuários autorizados consultas, filtros, camadas ou configurações de análise geoespacial, quando aplicável;
- possibilidade de geração de informações e indicadores geográficos destinados ao apoio à gestão, planejamento e tomada de decisões administrativas;
- aplicação de controles de acesso às informações e camadas georreferenciadas conforme usuários, perfis, unidades e permissões estabelecidas pela Administração;
- observância dos requisitos aplicáveis de segurança da informação, privacidade e proteção de dados pessoais na coleta, tratamento, visualização e disponibilização das informações georreferenciadas.

As funcionalidades previstas neste módulo poderão ser implementadas mediante recursos nativos da solução, parametrização, configuração, integração com sistemas, bases ou serviços de informações geográficas, desenvolvimento específico ou outros meios tecnicamente equivalentes, desde que atendidos integralmente os requisitos funcionais estabelecidos neste Termo de Referência.

Estruturação e Organização das Informações

A solução deverá permitir a organização dos usuários, unidades administrativas, documentos, processos e demais informações de acordo com a estrutura organizacional e as regras de tramitação definidas pela Administração Municipal.

A funcionalidade deverá contemplar, no mínimo:

- possibilidade de representação da estrutura organizacional da Administração por unidades, setores, subsetores ou outras subdivisões administrativas, permitindo a criação de tantos níveis hierárquicos quantos forem necessários à sua organização;
- possibilidade de vinculação dos usuários a uma unidade administrativa principal e, quando necessário, a uma ou mais unidades adicionais, observadas suas atribuições e permissões;
- possibilidade de configuração de perfis, grupos e níveis de acesso compatíveis com as diferentes atribuições dos usuários;
- possibilidade de usuários devidamente autorizados atuarem em diferentes unidades administrativas às quais estejam vinculados ou sobre as quais possuam permissão;
- possibilidade de participação de múltiplas unidades administrativas em uma mesma demanda, documento ou processo;

- possibilidade de cada unidade envolvida registrar suas próprias movimentações, encaminhamentos, providências, situações ou conclusão de atividades, sem necessariamente alterar de forma automática a situação geral da demanda;
- possibilidade de definição, conforme o fluxo ou procedimento configurado, das condições necessárias para a conclusão geral do documento, processo ou demanda;
- possibilidade de identificação e acompanhamento dos documentos por número, código, identificador eletrônico, QR Code ou outro mecanismo equivalente;
- possibilidade de restrição de acesso aos documentos, processos e respectivas informações conforme usuários, perfis, unidades administrativas e demais regras de permissão definidas pela Administração;
- manutenção de registros de tramitação e auditoria contendo, quando aplicável, identificação do usuário responsável, unidade administrativa, data, hora, origem, destino e demais informações necessárias à rastreabilidade das movimentações;
- possibilidade de registro dos acessos e operações relevantes realizadas sobre documentos e processos, observadas as regras de segurança, privacidade e necessidade administrativa;
- disponibilização de área de trabalho, painel, lista de demandas ou mecanismo equivalente para consulta e gerenciamento dos documentos e processos sob responsabilidade de cada unidade administrativa;
- possibilidade de organização, pesquisa, ordenação e filtragem dos documentos conforme critérios como situação, responsável, prioridade, prazo, assunto, tipo, data ou outros parâmetros relevantes;
- possibilidade de disponibilização dos documentos às unidades envolvidas a partir de sua criação, distribuição, encaminhamento ou atribuição, conforme as regras de acesso aplicáveis;
- possibilidade de atuação de mais de um usuário autorizado sobre documentos ou processos vinculados à mesma unidade, observadas as regras de controle de concorrência, integridade e rastreabilidade;
- possibilidade de atribuição de responsabilidade individual a usuário específico por documento, processo, atividade ou providência, sem prejuízo da vinculação institucional à respectiva unidade administrativa;
- possibilidade de disponibilização ao usuário de visão das demandas sob sua responsabilidade individual, bem como das demandas atribuídas às unidades administrativas às quais esteja autorizado;

- possibilidade de encaminhamento simultâneo de documentos ou processos a mais de uma unidade administrativa ou usuário, quando permitido pelo respectivo fluxo de trabalho;
- manutenção da vinculação institucional e do histórico dos atos praticados pelos usuários às respectivas unidades administrativas, mesmo em caso de transferência, alteração de lotação, afastamento ou desativação do usuário;
- possibilidade de consulta cronológica dos documentos, anexos, movimentações, manifestações, decisões e demais registros vinculados a processos e demandas;
- possibilidade de geração ou exportação de versão consolidada dos documentos e processos em formato eletrônico adequado, inclusive PDF quando aplicável, preservando-se sua organização, identificação, ordem e rastreabilidade.

As funcionalidades previstas neste bloco poderão ser implementadas mediante recursos nativos da solução, parametrização, configuração, integração, desenvolvimento específico ou outros meios tecnicamente equivalentes, desde que atendidos integralmente os requisitos funcionais estabelecidos neste Termo de Referência.

Organização das Funcionalidades da Solução

A solução deverá permitir a organização das funcionalidades de forma estruturada, por módulos, áreas, serviços ou mecanismos equivalentes, de modo a facilitar sua utilização pelos usuários e refletir os diferentes processos e atividades administrativas da Administração Municipal.

A funcionalidade deverá contemplar, no mínimo:

- possibilidade de organização das funcionalidades conforme os diferentes tipos de documentos, processos, serviços, atividades ou áreas administrativas abrangidos pela solução;
- possibilidade de acesso às funcionalidades por usuários internos e externos devidamente autorizados, de acordo com os respectivos perfis, unidades administrativas e permissões;
- possibilidade de configuração, alteração e manutenção dos fluxos de trabalho e respectivas regras por usuários autorizados;
- possibilidade de restrição do acesso a determinadas funcionalidades conforme unidade administrativa, perfil, grupo, usuário ou outro critério de autorização definido pela Administração;
- possibilidade de utilização de mecanismos integrados ou interoperáveis de notificação relacionados às diferentes funcionalidades da solução;
- possibilidade de utilização de canais eletrônicos de comunicação e notificação conforme a natureza da funcionalidade e as configurações definidas pela Administração;
- possibilidade de acesso centralizado ou integrado às funcionalidades disponíveis ao usuário, sem necessidade de autenticações independentes para cada funcionalidade integrante da solução;

- possibilidade de criação, consulta e acompanhamento dos documentos, processos, solicitações ou demais registros relacionados às funcionalidades para as quais o usuário possua autorização;
- possibilidade de indicação de documentos, tarefas, notificações, pendências ou demandas que necessitem de consulta, leitura ou atuação pelo usuário;
- possibilidade de disponibilização de informações resumidas sobre as pendências existentes nas diferentes funcionalidades, permitindo ao usuário identificar aquelas que demandem sua atenção.

As funcionalidades previstas neste bloco poderão ser implementadas mediante recursos nativos da solução, parametrização, configuração, integração, desenvolvimento específico ou outros meios tecnicamente equivalentes, desde que atendidos integralmente os requisitos funcionais estabelecidos neste Termo de Referência.

Sistema de Notificações e Comunicações Eletrônicas

A solução deverá disponibilizar mecanismos de notificação e comunicação eletrônica destinados a informar usuários internos e externos sobre eventos, movimentações, prazos, pendências e demais ocorrências relacionadas aos documentos, processos e funcionalidades da solução.

A funcionalidade deverá contemplar, no mínimo:

- possibilidade de utilização de diferentes canais de notificação, incluindo correio eletrônico, notificações internas, SMS quando disponível ou contratado, e outros meios eletrônicos tecnicamente suportados;
- possibilidade de configuração dos canais de notificação utilizados conforme funcionalidade, tipo de documento, evento, usuário, perfil ou unidade administrativa;
- possibilidade de visualização e consulta das notificações internas destinadas ao usuário;
- possibilidade de pesquisa, organização ou filtragem das notificações por critérios como período, funcionalidade, tipo de evento, documento, situação, prioridade ou outros parâmetros relevantes;
- possibilidade de geração de notificações relacionadas, entre outros eventos, a recebimento ou encaminhamento de documentos, atribuição de responsabilidade, solicitações de assinatura, conclusão de atividades, alterações cadastrais, vencimento de prazos ou demais ocorrências configuradas pela Administração;
- possibilidade de configuração, pelo usuário ou pela Administração, conforme as permissões estabelecidas, dos tipos de eventos que deverão gerar notificações e dos respectivos canais de recebimento;
- possibilidade de definição da abrangência das notificações, permitindo considerar documentos ou demandas da unidade administrativa, aqueles diretamente atribuídos ao usuário, situações prioritárias ou outros critérios configuráveis;

- possibilidade de habilitação ou desabilitação de determinadas categorias de notificações conforme perfil, usuário ou necessidade administrativa;
- possibilidade de registro das notificações geradas e encaminhadas, contendo informações como tipo de evento, documento relacionado, destinatário, data, hora e canal utilizado;
- possibilidade de associação das notificações ao histórico do respectivo documento, processo ou demanda, permitindo a consulta das comunicações relacionadas à sua tramitação;
- manutenção de histórico das movimentações dos documentos e processos, permitindo aos usuários autorizados conhecer sua situação, unidades envolvidas, encaminhamentos, conclusões, reaberturas e demais eventos relevantes;
- possibilidade de registro do resultado do envio das comunicações externas, incluindo, quando tecnicamente disponibilizado pelo canal utilizado, informações sobre entrega, falha, acesso ou interação do destinatário;
- possibilidade de registro de eventual falha no envio ou entrega de uma notificação, contendo as informações técnicas ou mensagens de retorno disponibilizadas pelo respectivo canal;
- possibilidade de acompanhamento de comunicações externas mediante registros de envio, entrega ou acesso, quando tecnicamente suportados e necessários à finalidade administrativa;
- possibilidade de registro de informações técnicas suficientes para auditoria, segurança e rastreabilidade dos acessos relacionados às comunicações, quando aplicável;
- aplicação de controles de acesso às informações relacionadas às notificações, comunicações e registros de interação, de acordo com os perfis e permissões definidos pela Administração;
- observância dos requisitos de segurança da informação, privacidade e proteção de dados pessoais aplicáveis ao tratamento das informações relacionadas às notificações e comunicações eletrônicas.

As funcionalidades previstas neste bloco poderão ser implementadas mediante recursos nativos da solução, parametrização, configuração, integração com serviços de mensageria ou comunicação, desenvolvimento específico ou outros meios tecnicamente equivalentes, desde que atendidos integralmente os requisitos funcionais estabelecidos neste Termo de Referência.

Estrutura Organizacional e Diretório Institucional

A solução deverá disponibilizar funcionalidade destinada ao cadastro, representação, consulta e gerenciamento da estrutura organizacional da Administração Municipal e dos usuários vinculados às respectivas unidades administrativas.

A funcionalidade deverá contemplar, no mínimo:

- possibilidade de cadastramento e representação hierárquica das unidades administrativas, setores, subsetores ou outras subdivisões existentes na estrutura organizacional da Administração;
- possibilidade de criação de tantos níveis e unidades hierárquicas quantos forem necessários para representar adequadamente a estrutura administrativa municipal, sem limitações que inviabilizem sua utilização;
- possibilidade de geração ou atualização da representação da estrutura organizacional a partir das unidades e vínculos de usuários cadastrados na solução;
- possibilidade de vinculação de usuários às respectivas unidades administrativas, observadas as regras de lotação, atuação e permissões estabelecidas pela Administração;
- possibilidade de consulta dos usuários vinculados a cada unidade administrativa;
- possibilidade de consulta de informações institucionais dos usuários, tais como nome, cargo, função ou outras informações autorizadas pela Administração;
- possibilidade de pesquisa de usuários ou unidades administrativas por nome, denominação ou outros critérios relevantes;
- possibilidade de cadastro e consulta das informações institucionais de contato das unidades administrativas, incluindo telefone, ramal, correio eletrônico ou outros dados definidos pela Administração;
- possibilidade de visualização da relação hierárquica entre unidades superiores e subordinadas;
- possibilidade de disponibilização pública da estrutura organizacional, total ou parcialmente, mediante integração, incorporação ou outro mecanismo tecnicamente adequado ao portal institucional da Administração;
- possibilidade de configuração das informações que poderão ser disponibilizadas publicamente, distinguindo-as das informações destinadas exclusivamente ao ambiente interno;
- possibilidade de desativação de unidades administrativas que deixem de integrar a estrutura organizacional, sem exclusão do histórico anteriormente produzido;
- possibilidade de estabelecer regras para realocação ou desvinculação dos usuários ativos antes da desativação da respectiva unidade administrativa;
- possibilidade de reativação de unidades administrativas anteriormente desativadas, quando necessário;
- preservação dos vínculos históricos dos documentos, processos, movimentações e atos praticados pelos usuários nas respectivas unidades administrativas, mesmo após alteração, transferência, desativação ou reorganização da estrutura;
- aplicação de controles de acesso às informações da estrutura organizacional e dos usuários conforme os perfis e permissões definidos pela Administração.

As funcionalidades previstas neste bloco poderão ser implementadas mediante recursos nativos da solução, parametrização, configuração, integração, desenvolvimento específico ou outros meios tecnicamente equivalentes, desde que atendidos integralmente os requisitos funcionais estabelecidos neste Termo de Referência.

Controle e Gestão de Prazos

A solução deverá disponibilizar funcionalidade destinada à criação, atribuição, acompanhamento, cálculo e controle de prazos, atividades e vencimentos relacionados aos documentos, processos, protocolos e demais registros existentes na solução.

A funcionalidade deverá contemplar, no mínimo:

- possibilidade de criação de múltiplos prazos, atividades ou datas de referência vinculados ao mesmo documento, processo, protocolo ou demanda;
- possibilidade de atribuição de prazos ou atividades a uma ou mais unidades administrativas, grupos de usuários, usuários específicos ou demais responsáveis definidos pela Administração;
- possibilidade de definição de prazos de caráter geral para todos os envolvidos ou específicos para determinada unidade ou usuário;
- possibilidade de visualização e acompanhamento dos prazos por meio de calendário, agenda, listagem, painel ou outro mecanismo equivalente;
- possibilidade de consulta e filtragem dos documentos ou atividades conforme seus respectivos prazos, responsáveis, situações, assuntos, unidades ou outros critérios relevantes;
- possibilidade de identificação da situação dos prazos, distinguindo aqueles regulares, próximos do vencimento, vencidos, concluídos ou em outras situações configuradas pela Administração;
- possibilidade de utilização de indicadores visuais ou mecanismos equivalentes destinados a facilitar a identificação dos prazos que demandem atenção;
- possibilidade de registro da conclusão de prazo ou atividade, com identificação do usuário responsável, data e hora da operação;
- possibilidade de alteração de prazos ou atividades por usuários autorizados, preservando-se o histórico da informação anterior, da alteração realizada, do responsável, da data e da hora;
- possibilidade de cancelamento ou exclusão lógica de prazos ou atividades por usuários autorizados, mantendo-se registro da operação para fins de auditoria e rastreabilidade;
- possibilidade de configuração de regras de cálculo automático de prazos conforme a natureza do processo, documento, serviço ou funcionalidade;
- possibilidade de cálculo de prazos considerando dias corridos ou dias úteis, conforme regra definida pela Administração ou legislação aplicável;

- possibilidade de manutenção de calendário administrativo configurável, contendo dias úteis, feriados, pontos facultativos, suspensões de expediente e outras datas relevantes ao cálculo dos prazos;
- possibilidade de configuração de horários de funcionamento ou expediente quando estes forem necessários ao cálculo do prazo ou à aplicação das regras do respectivo procedimento;
- possibilidade de aplicação das regras de calendário e cálculo automático às diferentes funcionalidades da solução que utilizem controle de prazos, incluindo Ouvidoria, Acesso à Informação – e-SIC e outras que venham a ser configuradas pela Administração;
- possibilidade de configuração de alertas ou notificações relacionados à proximidade do vencimento ou ao vencimento dos prazos, conforme critérios definidos pela Administração;
- manutenção de histórico das operações relacionadas aos prazos, contendo informações suficientes para identificação das inclusões, alterações, conclusões, cancelamentos, responsáveis, datas e horários.

As funcionalidades previstas neste bloco poderão ser implementadas mediante recursos nativos da solução, parametrização, configuração, integração, desenvolvimento específico ou outros meios tecnicamente equivalentes, desde que atendidos integralmente os requisitos funcionais estabelecidos neste Termo de Referência.

Status de Leitura, Acesso e Rastreabilidade dos Documentos

A solução deverá disponibilizar mecanismos destinados ao acompanhamento da leitura, acesso, tramitação e autenticidade dos documentos, processos e demais registros eletrônicos, assegurando rastreabilidade das operações realizadas pelos usuários internos e externos, quando aplicável.

A funcionalidade deverá contemplar, no mínimo:

- possibilidade de identificação da situação de leitura ou consulta dos documentos disponibilizados aos usuários e unidades administrativas;
- possibilidade de diferenciação entre documentos ainda não consultados e aqueles já acessados pelo usuário, mediante indicador visual ou mecanismo equivalente;
- possibilidade de identificação, conforme as permissões estabelecidas, da ocorrência de acesso ao documento por outros usuários autorizados da unidade administrativa responsável;
- registro automático dos acessos e operações relevantes realizados sobre documentos, processos e demais registros da solução;
- manutenção de trilha de auditoria contendo informações suficientes para identificação do usuário, documento ou registro acessado, data, hora e operação realizada;

- possibilidade de registro de tentativas de acesso negadas ou não autorizadas quando tecnicamente aplicável;
- preservação dos registros de auditoria contra alteração ou exclusão indevida, observadas as regras de segurança, retenção e gestão definidas pela Administração;
- possibilidade de consulta do histórico de acessos e movimentações por usuários devidamente autorizados;
- possibilidade de registro dos acessos realizados por usuários externos quando estes forem autenticados ou tecnicamente identificáveis, observadas as regras de privacidade e proteção de dados;
- possibilidade de consulta das informações relacionadas à visualização ou acesso dos documentos e despachos por usuários internos ou externos autorizados, conforme as permissões estabelecidas;
- possibilidade de registro de visualizações, downloads ou outras formas de acesso a documentos e anexos quando relevantes à finalidade administrativa e tecnicamente suportadas pela solução;
- possibilidade de utilização de número, código verificador, QR Code, link de validação ou outro mecanismo equivalente para identificação e consulta da autenticidade dos documentos emitidos pela solução;
- possibilidade de disponibilização de mecanismo eletrônico de verificação da autenticidade e integridade dos documentos gerados ou emitidos pela solução;
- nos documentos assinados eletronicamente, possibilidade de consulta ou verificação das informações relativas às assinaturas realizadas, incluindo identificação do signatário, data, hora e situação da assinatura, conforme o tipo de assinatura empregado;
- possibilidade de verificação da validade de assinaturas digitais ou certificados, quando aplicável à tecnologia utilizada e à natureza do documento;
- manutenção da vinculação entre o documento disponibilizado para consulta, seus registros de autenticidade e a versão armazenada na solução.

As funcionalidades previstas neste bloco poderão ser implementadas mediante recursos nativos da solução, parametrização, configuração, integração, desenvolvimento específico ou outros meios tecnicamente equivalentes, desde que atendidos integralmente os requisitos funcionais de segurança, autenticidade, integridade e rastreabilidade estabelecidos neste Termo de Referência.

Pesquisa e Recuperação de Informações

A solução deverá disponibilizar mecanismos de pesquisa e recuperação de documentos, processos, protocolos e demais registros, permitindo a localização das informações por conteúdo, metadados e critérios combinados, observadas as permissões de acesso dos usuários.

A funcionalidade deverá contemplar, no mínimo:

- possibilidade de pesquisa pelo conteúdo textual dos documentos produzidos, armazenados ou indexados na solução;
- possibilidade de pesquisa por palavras, termos, expressões ou combinações de critérios;
- possibilidade de pesquisa por expressão exata, independentemente do mecanismo de interação ou sintaxe adotado pela solução;
- possibilidade de localização de documentos e processos por número, ano, tipo, espécie ou tipologia documental;
- possibilidade de pesquisa por período de criação, emissão, movimentação ou outros registros temporais disponíveis;
- possibilidade de pesquisa por assunto, categoria, classificação, título, descrição ou outros metadados associados ao documento;
- possibilidade de seleção de um ou mais assuntos, categorias ou classificações configuradas pela Administração como critérios de pesquisa;
- possibilidade de pesquisa considerando usuários internos, usuários externos, interessados, responsáveis ou outros participantes vinculados ao documento ou processo;
- possibilidade de pesquisa considerando unidades administrativas participantes, responsáveis ou relacionadas ao documento;
- possibilidade de pesquisa e filtragem conforme a situação, estágio, condição ou estado de tramitação dos documentos e processos;
- possibilidade de limitar a pesquisa a uma ou mais unidades administrativas selecionadas ou realizar pesquisa no conjunto de unidades às quais o usuário possua autorização de acesso;
- possibilidade de pesquisa no conteúdo textual de documentos e anexos armazenados na solução, quando estes possuírem conteúdo pesquisável;
- possibilidade de extração e indexação do conteúdo textual de documentos digitalizados ou imagens mediante tecnologia de reconhecimento óptico de caracteres – OCR ou outro mecanismo tecnicamente equivalente, quando aplicável;
- possibilidade de pesquisa por marcadores, etiquetas, classificações ou outros metadados atribuídos aos documentos;
- possibilidade de combinação de múltiplos critérios de pesquisa e filtragem para refinamento dos resultados;
- possibilidade de ordenação ou refinamento dos resultados conforme critérios como relevância, data, tipo, assunto, unidade responsável, situação ou outros parâmetros disponíveis;
- apresentação dos resultados contendo informações suficientes para identificação dos documentos localizados, sem exposição indevida de conteúdo protegido;
- aplicação das regras de controle de acesso também aos mecanismos de pesquisa, de forma que o usuário somente possa localizar ou visualizar documentos, conteúdos, metadados e informações para os quais possua autorização;
- possibilidade de pesquisa em documentos ativos, concluídos ou arquivados, conforme as respectivas permissões e regras de gestão documental;

- observância dos requisitos aplicáveis de segurança, integridade, sigilo e proteção de dados pessoais durante a indexação, pesquisa e recuperação das informações.

As funcionalidades previstas neste bloco poderão ser implementadas mediante recursos nativos da solução, mecanismos de indexação, OCR, parametrização, configuração, integração, desenvolvimento específico ou outros meios tecnicamente equivalentes, desde que atendidos integralmente os requisitos funcionais de pesquisa e recuperação estabelecidos neste Termo de Referência.

Editor de Texto e Elaboração Assistida de Documentos

A solução deverá disponibilizar recursos destinados à elaboração, edição, revisão e padronização de documentos e manifestações eletrônicas diretamente no ambiente da solução, inclusive com possibilidade de utilização de modelos, variáveis dinâmicas e recursos de elaboração assistida.

A funcionalidade deverá contemplar, no mínimo:

- disponibilização de editor de texto integrado ao ambiente eletrônico da solução para elaboração de documentos, despachos, respostas, manifestações e demais conteúdos;
- possibilidade de utilização de recursos usuais de formatação, incluindo destaque de texto, alinhamento, listas, tabelas, hyperlinks, imagens e demais elementos compatíveis com a elaboração de documentos administrativos;
- disponibilização de recurso de verificação ortográfica ou mecanismo equivalente nas áreas destinadas à elaboração de textos;
- possibilidade de salvamento de documentos em elaboração como rascunho, inclusive de forma automática ou periódica, reduzindo o risco de perda das informações inseridas;
- preservação, nos rascunhos, das informações relacionadas ao conteúdo, campos estruturados, anexos, signatários e demais elementos já cadastrados;
- possibilidade de retomada da elaboração de rascunhos por usuários devidamente autorizados;
- utilização de mecanismos destinados a evitar perda, sobreposição ou conflito decorrente de edições simultâneas, mediante bloqueio de edição, versionamento, aviso de concorrência ou outro recurso tecnicamente equivalente;
- possibilidade de consulta, organização e recuperação dos documentos mantidos como rascunho;
- possibilidade de criação e utilização de modelos de documentos e respostas padronizadas, podendo estes ser disponibilizados por unidade administrativa ou para utilização institucional, conforme as permissões definidas pela Administração;
- possibilidade de inserção de campos ou variáveis dinâmicas nos modelos e documentos, permitindo o preenchimento automático com informações existentes na solução, tais como dados do interessado, usuário responsável, unidade administrativa, número, data, assunto ou outros dados disponíveis;

- possibilidade de configuração das variáveis utilizadas nos modelos, incluindo tipo de informação, obrigatoriedade e demais regras de preenchimento;
- possibilidade de aproveitamento de informações já existentes na solução para preenchimento de documentos, reduzindo a necessidade de digitação repetitiva;
- possibilidade de visualização prévia da apresentação final do documento antes de sua emissão ou protocolização, quando aplicável;
- possibilidade de criação de referências ou vínculos entre o documento em elaboração e outros documentos, processos ou registros existentes na solução;
- possibilidade de navegação entre documentos ou registros relacionados mediante vínculo, referência eletrônica ou recurso equivalente;
- possibilidade de registro da existência de referência entre documentos relacionados, preservando-se a rastreabilidade dessa vinculação;
- possibilidade de referência ou menção a usuários internos, com geração de notificação quando aplicável, sem prejuízo das regras de acesso e permissões definidas para o documento;
- possibilidade de referência a usuários ou interessados externos quando necessária à natureza do documento, observadas as respectivas permissões de acesso e as regras de proteção de dados;
- possibilidade de solicitação de assinatura eletrônica de documentos a usuários internos ou externos autorizados;
- possibilidade de aplicação dos recursos de edição e elaboração de documentos às diferentes funcionalidades da solução, conforme configuração da Administração.

Elaboração assistida por inteligência artificial

Quando disponibilizados recursos de inteligência artificial para apoio à elaboração documental, a solução deverá contemplar:

- possibilidade de geração assistida de minutas de documentos a partir de modelos, informações estruturadas, instruções fornecidas pelo usuário ou outros conteúdos institucionais autorizados;
- possibilidade de utilização dos recursos de elaboração assistida em tipos de documentos definidos pela Administração, incluindo, quando aplicável, ofícios, pareceres, atos oficiais e outros documentos administrativos;
- possibilidade de utilização de documentos ou modelos institucionais como referência para identificação de estrutura, conteúdo padronizado e informações variáveis;
- possibilidade de identificação assistida de campos ou informações variáveis existentes nos modelos, tais como nomes, datas, números, valores ou outros elementos parametrizáveis;

- possibilidade de definição do tipo de dado e das regras de preenchimento dos campos variáveis utilizados na geração dos documentos;
- possibilidade de fornecimento, pelo usuário, de orientações, contexto ou instruções destinadas à elaboração da minuta;
- possibilidade de preenchimento das variáveis necessárias antes da geração ou aplicação da minuta;
- possibilidade de inserção da minuta gerada diretamente no editor da solução para posterior revisão, complementação, alteração ou correção pelo usuário responsável;
- obrigatoriedade de que o conteúdo produzido por inteligência artificial permaneça sujeito à análise, revisão e validação humana antes de sua emissão, assinatura, publicação ou encaminhamento como documento oficial;
- possibilidade de alteração integral do conteúdo sugerido pela inteligência artificial pelo usuário responsável, sem geração ou formalização automática de ato administrativo;
- adoção de mecanismos destinados a reduzir a geração de informações inadequadas ou não relacionadas ao contexto e às fontes disponibilizadas pela Administração;
- utilização de informações institucionais, modelos e demais conteúdos autorizados pela Administração como referência para geração das minutas, quando aplicável;
- processamento das informações utilizadas pelos recursos de inteligência artificial em conformidade com os requisitos de segurança, confidencialidade, privacidade, controle de acesso e proteção de dados estabelecidos neste Termo de Referência;
- vedação da utilização dos documentos, dados e informações da Administração para treinamento de modelos ou finalidades estranhas à execução do objeto contratual sem autorização expressa da Administração;
- aplicação das mesmas regras de sigilo, restrição de acesso e proteção de dados aplicáveis aos documentos originais às informações submetidas aos recursos de inteligência artificial.

Os recursos de edição e elaboração assistida poderão ser implementados mediante funcionalidades nativas da solução, parametrização, integração, desenvolvimento específico, modelos próprios ou serviços especializados de inteligência artificial, ou outros meios tecnicamente equivalentes, desde que atendidos integralmente os requisitos funcionais, de segurança e proteção das informações estabelecidos neste Termo de Referência.

Assinaturas Eletrônicas e Fluxos de Assinatura

A solução deverá disponibilizar mecanismos de assinatura eletrônica para documentos, manifestações, despachos, processos e demais atos praticados em ambiente digital, contemplando, conforme a natureza do ato e as regras definidas pela Administração, **assinatura eletrônica avançada e assinatura eletrônica qualificada**, em conformidade com a **Lei Federal nº 14.063/2020**, a **Medida Provisória nº 2.200-2/2001**, o

Decreto Municipal nº 229/2023, as normas vigentes da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP-Brasil e demais disposições aplicáveis.

Os mecanismos utilizados deverão proporcionar condições adequadas para comprovação da autoria, autenticidade, integridade e manifestação de vontade do signatário, bem como assegurar a rastreabilidade das operações realizadas.

Assinatura Eletrônica Avançada

A solução deverá contemplar, no mínimo:

- possibilidade de realização de assinatura eletrônica avançada por usuários internos e externos devidamente identificados e autorizados;
- utilização de mecanismo de assinatura que permita identificar o signatário, associar sua manifestação ao documento assinado, preservar sua integridade e permitir a identificação de eventual alteração posterior, conforme os requisitos legais aplicáveis;
- possibilidade de utilização de credenciais de acesso, certificados eletrônicos não pertencentes à ICP-Brasil, mecanismos oficiais de identidade digital, fatores adicionais de autenticação ou outros meios legalmente admitidos, desde que adequados ao nível de assinatura utilizado;
- possibilidade de utilização de fatores adicionais de autenticação para confirmação da identidade ou manifestação de vontade do signatário, quando configurados pela Administração;
- vinculação da assinatura ao usuário e ao documento correspondente, mantendo informações suficientes para comprovação de autoria e rastreabilidade;
- possibilidade de integração com mecanismos oficiais de identidade e assinatura eletrônica disponibilizados pelo Governo Federal, inclusive Gov.br, quando tecnicamente disponível, autorizado e aplicável;
- possibilidade de verificação da autenticidade e integridade das assinaturas eletrônicas mediante mecanismo disponibilizado pela solução ou serviço oficial ou interoperável equivalente;
- possibilidade de bloqueio, cancelamento ou revogação dos mecanismos de assinatura vinculados ao usuário quando necessário à segurança da solução;
- utilização da assinatura em ambiente compatível com navegadores e dispositivos de uso corrente, observadas as características técnicas do mecanismo de assinatura empregado;

Assinatura Eletrônica Qualificada – ICP-Brasil

A solução deverá contemplar, no mínimo:

- possibilidade de aposição de assinatura eletrônica qualificada mediante certificado digital emitido no âmbito da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP-Brasil;
- compatibilidade com certificados digitais ICP-Brasil utilizados por pessoas físicas e jurídicas, conforme as normas e políticas vigentes aplicáveis;
- suporte aos certificados e respectivos meios de armazenamento necessários à execução do objeto, inclusive certificados dos tipos A1 e A3, quando aplicável;
- possibilidade de utilização de certificados armazenados em dispositivos criptográficos, meios locais, remotos ou outros mecanismos admitidos pelas normas vigentes da ICP-Brasil;
- possibilidade de verificação da validade, cadeia de certificação e situação de revogação do certificado digital utilizado, quando aplicável;
- possibilidade de assinatura de documentos em formato PDF mediante padrão de assinatura digital compatível com as normas vigentes da ICP-Brasil, inclusive PAdES, quando aplicável;
- possibilidade de validação da autenticidade, integridade e situação das assinaturas eletrônicas qualificadas mediante mecanismos compatíveis com a ICP-Brasil e, quando aplicável, com ferramentas oficiais disponibilizadas pelo Instituto Nacional de Tecnologia da Informação – ITI;
- possibilidade de realização de coassinatura em documentos que já possuam assinaturas digitais, preservando-se as assinaturas anteriormente existentes, quando tecnicamente compatível com o formato e a política de assinatura utilizados;
- possibilidade de utilização de certificado digital institucional da Administração em documentos e atos nos quais sua utilização seja definida e autorizada;
- preservação das características necessárias à validação das assinaturas eletrônicas durante o período de guarda dos documentos.

Solicitação e Fluxo de Assinaturas

A solução deverá contemplar, no mínimo:

- possibilidade de solicitação de assinatura de documentos, manifestações ou despachos a um ou mais usuários internos ou externos;
- possibilidade de acompanhamento das solicitações de assinatura, permitindo identificar, no mínimo, assinaturas pendentes, realizadas, recusadas e canceladas;
- possibilidade de cancelamento de solicitação de assinatura por usuário autorizado, preservando-se o histórico da operação;
- possibilidade de recusa da assinatura pelo destinatário, com registro da ocorrência e, quando aplicável, da respectiva justificativa;

- possibilidade de configuração de fluxos de assinatura simultâneos, sequenciais ou mediante combinação dessas modalidades;
- possibilidade de definição da ordem dos signatários nos procedimentos em que as assinaturas devam ocorrer sequencialmente;
- possibilidade de inclusão de múltiplos signatários em um mesmo documento;
- possibilidade de definição da qualidade ou atribuição do signatário no respectivo documento, tais como responsável, aprovador, contratante, contratado, testemunha ou outras funções configuradas pela Administração;
- possibilidade de utilização, em um mesmo fluxo documental, de diferentes modalidades de assinatura eletrônica, conforme a natureza do ato e as regras definidas pela Administração;
- possibilidade de definição dos documentos e anexos que deverão ser objeto de assinatura;
- possibilidade de solicitação de assinatura a usuários externos mediante mecanismo seguro de identificação, inclusive quando não possuírem credenciais permanentes na solução, desde que atendidos os requisitos aplicáveis à modalidade de assinatura utilizada;
- possibilidade de criação e reutilização de grupos ou listas de signatários para procedimentos recorrentes;
- possibilidade de assinatura por dispositivos móveis quando compatível com o mecanismo utilizado;
- possibilidade de disponibilização de notificações relacionadas às solicitações, pendências, assinaturas realizadas, recusas, cancelamentos e conclusão do fluxo, mediante os canais eletrônicos configurados pela Administração;
- possibilidade de acompanhamento do andamento do fluxo de assinatura, permitindo identificar as assinaturas já realizadas e aquelas ainda pendentes;
- possibilidade de disponibilização ou encaminhamento do documento concluído aos participantes definidos pela Administração.

Autenticidade, Integridade e Verificação

A solução deverá contemplar, no mínimo:

- preservação do documento assinado e das informações necessárias à comprovação de sua autenticidade e integridade;
- possibilidade de disponibilização de mecanismo para consulta e verificação da autenticidade dos documentos, mediante código verificador, QR Code, endereço eletrônico ou outro recurso tecnicamente equivalente;

- possibilidade de apresentação das informações relativas às assinaturas apostas no documento, incluindo identificação do signatário, data, hora, modalidade de assinatura e demais dados necessários à sua verificação;
- possibilidade de geração de extrato, relatório ou manifestação técnica das assinaturas realizadas, contendo informações suficientes para sua conferência;
- possibilidade de assinatura do documento principal, dos arquivos anexados ou de ambos, conforme configuração do respectivo procedimento;
- preservação das assinaturas existentes quando forem acrescentadas novas assinaturas ao documento, observadas as características técnicas do formato utilizado;
- manutenção da vinculação entre a versão do documento disponibilizada para consulta e o respectivo registro armazenado na solução;
- quando aplicável à política de gestão documental da Administração, possibilidade de utilização ou preservação de formatos adequados à guarda e preservação arquivística, inclusive PDF/A, sem prejuízo da validade das assinaturas existentes.

Segurança e Rastreabilidade

A solução deverá contemplar, no mínimo:

- manutenção de histórico das ações relacionadas às assinaturas, incluindo solicitações, realizações, recusas, cancelamentos e demais eventos relevantes;
- manutenção de trilha de auditoria contendo identificação do usuário, data, hora, documento, operação realizada e demais informações técnicas necessárias à rastreabilidade;
- possibilidade de registro das verificações de assinaturas realizadas, incluindo, quando aplicável, resultado da verificação, data e hora;
- adoção de mecanismos destinados a impedir alteração, exclusão, falsificação ou utilização indevida de documentos e registros de assinatura;
- utilização de criptografia e controles de segurança adequados à natureza dos documentos e dados tratados;
- aplicação das regras de controle de acesso, sigilo e proteção de dados aos documentos submetidos a assinatura;
- preservação das informações necessárias à comprovação da autoria, autenticidade, integridade e rastreabilidade durante o período de guarda do documento.

Os mecanismos de assinatura eletrônica poderão ser implementados mediante recursos nativos da solução, certificados eletrônicos, integração com provedores de identidade, serviços oficiais de assinatura, infraestrutura ICP-Brasil, serviços especializados ou outros meios tecnicamente equivalentes, desde que

atendidos integralmente os requisitos legais, funcionais, de segurança, autenticidade, integridade e rastreabilidade estabelecidos neste Termo de Referência.

Delegação Controlada de Atuação

A solução deverá disponibilizar funcionalidade destinada à delegação controlada de determinadas operações entre usuários internos, permitindo que usuário devidamente autorizado pratique atos de elaboração, tramitação ou encaminhamento de documentos por autorização de outro usuário, preservando-se integralmente a identificação e a rastreabilidade dos participantes.

A funcionalidade deverá contemplar, no mínimo:

- possibilidade de usuário autorizado conceder a outro usuário permissão para realizar determinadas operações sob sua autorização, conforme as regras estabelecidas pela Administração;
- possibilidade de definição do usuário delegante e do usuário autorizado a exercer a atuação delegada;
- possibilidade de delimitação do escopo da autorização, incluindo, quando aplicável, tipos de documentos, funcionalidades, unidades administrativas, operações permitidas ou outros critérios definidos pela Administração;
- possibilidade de definição de prazo de validade para a autorização concedida;
- possibilidade de definição de quantidade máxima de utilizações, quando aplicável;
- possibilidade de cancelamento ou revogação da autorização a qualquer momento pelo usuário competente ou pela Administração;
- utilização de mecanismo seguro para ativação e utilização da delegação, mediante autorização no próprio sistema, código, credencial temporária ou outro recurso tecnicamente equivalente;
- identificação, nos registros do documento e nas respectivas trilhas de auditoria, do usuário que concedeu a autorização e do usuário que efetivamente realizou a operação;
- preservação da autoria material das operações realizadas, vedada a ocultação da identidade do usuário que efetivamente praticou o ato no sistema;
- possibilidade de consulta, pelo usuário delegante e pelos usuários administrativos autorizados, dos documentos e operações realizados mediante a delegação concedida;
- possibilidade de geração de relatórios ou consultas contendo as autorizações concedidas, respectivas utilizações, usuários envolvidos, períodos de validade e documentos relacionados;
- manutenção do histórico das concessões, utilizações, alterações, cancelamentos e revogações das autorizações;
- registro de data, hora, usuários envolvidos e demais informações necessárias à auditoria das operações realizadas mediante delegação;

- observância das permissões funcionais e competências administrativas definidas pela Administração, de modo que a delegação no sistema não amplie as atribuições do usuário além daquelas legal ou administrativamente autorizadas;
- a delegação de operações na solução não deverá substituir a assinatura eletrônica pessoal do titular quando esta for exigida pela natureza do ato, pela legislação ou pelas regras administrativas aplicáveis.

As funcionalidades previstas neste bloco poderão ser implementadas mediante recursos nativos da solução, parametrização, configuração, mecanismos de delegação de perfil ou permissão, credenciais temporárias ou outros meios tecnicamente equivalentes, desde que assegurados o controle de acesso, a identificação dos usuários e a integral rastreabilidade das operações.

Classificação Complementar e Busca por Marcadores

A solução deverá disponibilizar funcionalidade destinada à organização complementar, categorização, identificação e recuperação de documentos, processos e demais registros mediante utilização de etiquetas, marcadores ou mecanismos equivalentes configuráveis pelos usuários autorizados.

A funcionalidade deverá contemplar, no mínimo:

- possibilidade de criação de etiquetas, marcadores, categorias complementares ou mecanismos equivalentes para organização dos documentos;
- possibilidade de criação e gerenciamento de marcadores conforme as necessidades específicas das unidades administrativas;
- possibilidade de definição da denominação, descrição e demais características dos marcadores;
- possibilidade de utilização de recursos de identificação visual configuráveis para facilitar a diferenciação entre categorias ou marcadores;
- possibilidade de vinculação simultânea de mais de um marcador ao mesmo documento, processo ou registro;
- possibilidade de definição da abrangência e visibilidade dos marcadores conforme unidade administrativa, grupo, perfil, usuário ou outra regra de permissão definida pela Administração;
- possibilidade de criação de marcadores de utilização restrita a determinada unidade administrativa ou, quando autorizado, de utilização compartilhada entre diferentes unidades;
- possibilidade de atribuição, alteração ou remoção de marcadores individualmente ou em lote sobre múltiplos documentos;
- possibilidade de pesquisa, consulta e filtragem dos documentos conforme os marcadores a eles atribuídos;

- possibilidade de combinação dos marcadores com outros critérios de pesquisa disponíveis na solução;
- possibilidade de consulta dos documentos associados a determinado marcador mediante mecanismo de navegação, pesquisa ou filtragem;
- possibilidade de organização dos marcadores em grupos, níveis hierárquicos ou estruturas equivalentes, quando necessária à organização da unidade;
- possibilidade de alteração, desativação ou reorganização dos marcadores por usuários autorizados, preservando-se, quando necessário, os vínculos anteriormente existentes;
- possibilidade de registro das operações relevantes de criação, alteração, atribuição ou remoção de marcadores, conforme as regras de auditoria estabelecidas pela Administração;
- aplicação das regras de controle de acesso aos documentos independentemente dos marcadores atribuídos, de modo que a utilização de etiquetas ou classificações complementares não conceda acesso a conteúdo para o qual o usuário não possua autorização.

A utilização de etiquetas, marcadores ou classificações complementares deverá constituir mecanismo auxiliar de organização e recuperação das informações, **não substituindo os instrumentos oficiais de classificação documental, metadados, temporalidade, controle de acesso e gestão arquivística definidos pela Administração.**

As funcionalidades previstas neste bloco poderão ser implementadas mediante recursos nativos da solução, parametrização, configuração, desenvolvimento específico ou outros meios tecnicamente equivalentes, desde que atendidos integralmente os requisitos funcionais estabelecidos neste Termo de Referência.

Armazenamento e Acesso Seguro a Anexos

A solução deverá disponibilizar mecanismos destinados ao envio, armazenamento, consulta, visualização e recuperação segura de arquivos anexados aos documentos, processos, protocolos e demais registros existentes na solução.

A funcionalidade deverá contemplar, no mínimo:

- possibilidade de inclusão de arquivos e documentos anexos durante a criação ou tramitação dos documentos e processos;
- possibilidade de utilização de diferentes formatos de arquivos compatíveis com as necessidades da Administração;
- possibilidade de configuração dos formatos, tamanhos máximos ou demais critérios aplicáveis aos arquivos aceitos, conforme funcionalidade, tipo de documento ou procedimento;

- armazenamento dos anexos em ambiente protegido por controles de segurança adequados à natureza e sensibilidade das informações;
- vedação de acesso público indiscriminado aos anexos que não estejam expressamente classificados para disponibilização pública;
- acesso aos arquivos somente por usuários devidamente autorizados, mediante autenticação, autorização, link temporário seguro ou outro mecanismo tecnicamente equivalente;
- aplicação aos anexos das mesmas regras de acesso, sigilo e proteção de dados aplicáveis ao documento ou processo ao qual estejam vinculados, salvo configuração específica devidamente autorizada;
- preservação da integridade dos arquivos armazenados e proteção contra alteração ou substituição indevida;
- possibilidade de identificação do nome, formato, tamanho e demais informações relevantes do arquivo anexado;
- possibilidade de download dos anexos por usuários devidamente autorizados;
- possibilidade de registro de downloads, visualizações ou outras operações relevantes realizadas sobre os anexos, quando aplicável;
- possibilidade de pré-visualização, sem necessidade de download, dos formatos tecnicamente suportados pela solução, especialmente documentos PDF e arquivos de imagem, e outros formatos quando compatíveis;
- possibilidade de apresentação otimizada de imagens e demais arquivos para facilitar sua consulta no ambiente da solução, independentemente da forma específica de interface utilizada;
- possibilidade de inclusão e consulta de múltiplos anexos relacionados ao mesmo documento ou movimentação;
- possibilidade de aplicação de mecanismos destinados à identificação ou bloqueio de arquivos potencialmente maliciosos, conforme os controles de segurança adotados pela solução;
- manutenção de registros de auditoria relacionados às operações relevantes realizadas sobre os anexos, observadas as regras de segurança e proteção de dados;

As funcionalidades previstas neste bloco poderão ser implementadas mediante recursos nativos da solução, serviços seguros de armazenamento, mecanismos temporários de acesso, integração, parametrização ou outros meios tecnicamente equivalentes, desde que atendidos integralmente os requisitos de segurança, integridade, disponibilidade e controle de acesso estabelecidos neste Termo de Referência.

Gerenciamento de Contatos, Organizações e Representações

A solução deverá disponibilizar funcionalidade destinada ao cadastro, gerenciamento, organização e relacionamento de pessoas, organizações, unidades vinculadas e seus respectivos representantes,

permitindo sua utilização nas diferentes funcionalidades da solução conforme as permissões e finalidades definidas pela Administração.

A funcionalidade deverá contemplar, no mínimo:

- possibilidade de cadastro, consulta e gerenciamento de pessoas físicas, pessoas jurídicas, organizações e contatos ou unidades a elas vinculados;
- possibilidade de diferenciação dos registros conforme sua natureza, categoria ou perfil, de acordo com as necessidades da Administração;
- possibilidade de associação de pessoas a organizações, permitindo registrar, quando aplicável, sua função, área, unidade, departamento ou outro vínculo relevante;
- possibilidade de configuração dos dados cadastrais requeridos conforme o tipo de contato, perfil, serviço ou finalidade do tratamento;
- possibilidade de definição de campos obrigatórios ou opcionais conforme a natureza e finalidade do cadastro;
- possibilidade de utilização de dados de identificação e contato, tais como CPF, CNPJ, e-mail, telefone ou outros identificadores aplicáveis, conforme a finalidade administrativa e as regras definidas pela Administração;
- possibilidade de criação de campos complementares configuráveis em quantidade compatível com as necessidades da Administração;
- possibilidade de definição da denominação, descrição, orientação de preenchimento, tipo de dado, obrigatoriedade e demais regras aplicáveis aos campos complementares;
- possibilidade de utilização de diferentes tipos de campos, tais como texto, número, data, seleção, opções ou outros formatos tecnicamente equivalentes;
- possibilidade de configuração dos contextos em que cada informação deverá ser solicitada, incluindo cadastro interno, cadastro realizado diretamente pelo usuário externo, serviços específicos ou outros pontos de coleta definidos pela Administração;
- possibilidade de alteração das configurações dos campos cadastrais por usuários devidamente autorizados;
- adoção de mecanismos destinados à identificação e prevenção de registros duplicados;
- possibilidade de identificação de possíveis duplicidades entre pessoas, organizações ou contatos;
- possibilidade de unificação de registros duplicados por usuário autorizado, preservando-se os documentos, processos, protocolos, relacionamentos e histórico anteriormente vinculados aos registros envolvidos;
- manutenção de registro das operações relevantes de criação, alteração e unificação de cadastros;

- possibilidade de criação de grupos, listas ou segmentações de contatos para fins de organização e utilização nas funcionalidades autorizadas da solução;
- possibilidade de importação e exportação de informações cadastrais mediante formatos estruturados e amplamente utilizados, inclusive CSV ou tecnicamente equivalente;
- possibilidade de associação entre pessoas para representação administrativa ou eletrônica, permitindo que usuário devidamente autorizado atue em nome de outra pessoa quando houver fundamento e autorização para tanto;
- possibilidade de registro de representação, procuração ou vínculo equivalente entre outorgante e outorgado;
- possibilidade de definição do período de validade, escopo ou demais condições da representação, quando aplicável;
- possibilidade de inclusão ou vinculação dos documentos comprobatórios da representação quando exigidos pela Administração;
- possibilidade de revogação, cancelamento ou encerramento da representação, preservando-se o respectivo histórico;
- possibilidade de consulta das pessoas ou organizações representadas por determinado procurador ou representante;
- possibilidade de consulta dos representantes vinculados a determinada pessoa ou organização;
- identificação, nas operações realizadas mediante representação, tanto do usuário que efetivamente praticou a operação quanto da pessoa ou organização representada;
- preservação da rastreabilidade das ações praticadas por representantes;
- aplicação das regras de controle de acesso e proteção de dados aos cadastros e respectivos relacionamentos;
- tratamento dos dados cadastrais em conformidade com os princípios de finalidade, adequação, necessidade, qualidade, segurança e demais disposições aplicáveis de proteção de dados pessoais;

As funcionalidades previstas neste bloco poderão ser implementadas mediante recursos nativos da solução, parametrização, configuração, integração, importação de dados ou outros meios tecnicamente equivalentes, desde que atendidos integralmente os requisitos funcionais, de segurança, interoperabilidade e proteção de dados estabelecidos neste Termo de Referência.

Identidade Visual e Personalização da Interface

A solução deverá permitir a aplicação da identidade visual institucional da Administração Pública nos ambientes de acesso interno e externo, preservando a adequada identificação do serviço público, a usabilidade, a legibilidade e a acessibilidade das interfaces.

A funcionalidade deverá contemplar, no mínimo:

- possibilidade de inclusão de brasão, logotipo, símbolo oficial ou outros elementos de identidade visual fornecidos pela Administração;
- possibilidade de configuração de cores e demais elementos visuais compatíveis com a identidade institucional da Administração;
- possibilidade de aplicação da identidade visual nos ambientes destinados aos usuários internos e externos, conforme a finalidade de cada interface;
- possibilidade de utilização de imagens ou outros elementos gráficos institucionais nas interfaces, quando tecnicamente suportado e definido pela Administração;
- possibilidade de alteração das configurações de identidade visual por usuários devidamente autorizados;
- preservação da legibilidade, contraste, responsividade, acessibilidade e adequada utilização das funcionalidades independentemente da personalização visual aplicada;
- manutenção da identificação institucional nas interfaces destinadas ao atendimento e acesso do cidadão;

As funcionalidades de personalização poderão ser implementadas mediante recursos nativos da solução, parametrização, configuração ou outros meios tecnicamente equivalentes, desde que preservadas a identidade institucional, a usabilidade e a acessibilidade da solução.

Portal de Serviços e Atendimento Digital

A solução deverá disponibilizar ambiente eletrônico destinado ao acesso externo aos serviços digitais da Administração, permitindo a pessoas físicas, pessoas jurídicas, servidores, representantes e demais interessados acessar informações, realizar solicitações, protocolar documentos, acompanhar demandas, interagir com a Administração e utilizar as funcionalidades disponibilizadas ao público externo.

A funcionalidade deverá contemplar, no mínimo:

- disponibilização de portal web ou ambiente eletrônico equivalente para acesso aos serviços digitais disponibilizados pela Administração;
- integração ou interoperabilidade com as funcionalidades de protocolo eletrônico, atendimento ao cidadão, Ouvidoria Digital, Acesso à Informação – e-SIC, assinatura eletrônica, consulta de documentos e demais serviços disponibilizados externamente;
- possibilidade de consulta às informações dos serviços públicos disponibilizados pela Administração, inclusive mediante integração com a Carta de Serviços quando aplicável;

- possibilidade de cadastro e autenticação de usuários externos mediante credenciais próprias, provedores externos de identidade, mecanismos oficiais de identidade digital, Gov.br, certificados digitais ICP-Brasil ou outros meios seguros e legalmente admitidos;
- possibilidade de utilização de diferentes mecanismos de autenticação conforme a natureza, sensibilidade e nível de segurança exigido para o respectivo serviço;
- possibilidade de criação ou complementação de cadastro de usuário externo após autenticação por mecanismo confiável, com adoção de controles destinados à prevenção de registros duplicados;
- possibilidade de consulta e atualização, pelo próprio usuário, das informações cadastrais passíveis de alteração, conforme regras definidas pela Administração;
- possibilidade de visualização das unidades administrativas responsáveis ou participantes da tramitação das solicitações, quando essa informação puder ser disponibilizada ao usuário externo;
- possibilidade de acompanhamento da situação e do histórico das solicitações, respeitadas as regras de acesso, publicidade, sigilo e proteção de dados;
- possibilidade de integração ou sincronização das informações cadastrais, serviços, documentos e solicitações entre o portal e os demais canais digitais disponibilizados pela solução, quando aplicável;
- possibilidade de disponibilização da Política de Privacidade, termos de uso e demais informações relativas ao tratamento de dados pessoais ou utilização dos serviços digitais definidas pela Administração;
- possibilidade de recebimento, pelo usuário externo, de comunicações oficiais expedidas pela Administração;
- possibilidade de apresentação de resposta, manifestação, documentos ou anexos relativos às comunicações oficiais recebidas, mantendo-se a vinculação com o documento ou processo de origem;
- possibilidade de abertura autônoma de protocolos, requerimentos e demais solicitações pelo usuário externo nos serviços configurados para atendimento digital;
- possibilidade de configuração dos serviços conforme os respectivos canais de atendimento, inclusive digital, presencial ou outros definidos pela Administração;
- possibilidade de emissão ou disponibilização de comprovante eletrônico da solicitação realizada;
- possibilidade de acesso às funcionalidades de Ouvidoria Digital e Acesso à Informação – e-SIC disponibilizadas pela Administração;
- possibilidade de acompanhamento e interação por interessados, representantes ou demais pessoas vinculadas às solicitações, conforme identidade, participação e permissões atribuídas;
- possibilidade de consulta dos documentos, movimentações, respostas e anexos disponibilizados ao usuário externo;

- possibilidade de envio de informações e anexos adicionais durante a tramitação, quando permitido pelo respectivo procedimento;
- possibilidade de avaliação do atendimento ou serviço realizado mediante escala, questionário, indicador ou mecanismo equivalente configurado pela Administração;
- possibilidade de geração de indicadores de satisfação considerando serviços, unidades administrativas, períodos ou outros critérios disponíveis;
- possibilidade de realização de nova avaliação quando houver reabertura ou novo atendimento, preservando-se o histórico das avaliações anteriormente realizadas;
- possibilidade de solicitação ou realização de assinatura eletrônica por usuários externos conforme os mecanismos e níveis de assinatura previstos neste Termo de Referência;
- possibilidade de realização de assinatura eletrônica sem necessidade de criação de credencial permanente no portal quando o mecanismo de identificação e assinatura empregado permitir e forem atendidos os requisitos legais e de segurança aplicáveis;
- possibilidade de consulta e verificação da autenticidade dos documentos, certidões e assinaturas eletrônicas mediante código verificador, QR Code, endereço eletrônico ou outro mecanismo tecnicamente equivalente;
- possibilidade de acesso aos documentos e protocolos vinculados ao usuário após autenticação ou, quando permitido, mediante mecanismo seguro de consulta;
- aplicação das regras de controle de acesso, sigilo e proteção de dados pessoais a todas as informações disponibilizadas no ambiente externo;
- manutenção da rastreabilidade das operações realizadas pelos usuários externos, conforme os requisitos de auditoria estabelecidos neste Termo de Referência;
- disponibilização do ambiente de forma responsiva e adequada à utilização em diferentes dispositivos, observados os requisitos de acessibilidade estabelecidos para a solução.

As funcionalidades previstas neste bloco poderão ser implementadas mediante recursos nativos da solução, portal web, componentes integrados, APIs, serviços de identidade, parametrização, configuração, integração ou outros meios tecnicamente equivalentes, desde que proporcionem experiência integrada ao usuário e atendam integralmente aos requisitos funcionais, de segurança, interoperabilidade e proteção de dados estabelecidos neste Termo de Referência.

Treinamento e Capacitação de Usuários

A contratada deverá disponibilizar recursos e materiais destinados à capacitação dos usuários para utilização adequada da solução e de suas funcionalidades, contemplando tanto as necessidades decorrentes da implantação quanto a consulta e atualização permanente durante a vigência contratual.

A capacitação deverá contemplar, no mínimo:

- disponibilização de materiais de treinamento organizados por funcionalidades, módulos, serviços, perfis de usuário ou outros critérios que facilitem sua utilização;
- disponibilização de conteúdos audiovisuais destinados à demonstração das principais funcionalidades da solução;
- disponibilização de materiais complementares de consulta, tais como manuais, tutoriais, guias rápidos, base de conhecimento, orientações ou recursos equivalentes;
- possibilidade de acesso posterior aos conteúdos disponibilizados para revisão e atualização dos conhecimentos pelos usuários;
- disponibilização dos materiais de capacitação durante a vigência contratual, permitindo sua utilização por novos usuários ou por servidores que necessitem revisar os procedimentos;
- atualização dos conteúdos de treinamento sempre que alterações relevantes da solução modificarem os procedimentos necessários à sua utilização;
- possibilidade de organização dos conteúdos conforme funcionalidades, perfis de usuário, níveis de conhecimento ou sequência recomendada de aprendizagem;
- disponibilização dos conteúdos por ambiente eletrônico de treinamento, portal de capacitação, área de ajuda da própria solução, plataforma especializada ou outro mecanismo tecnicamente equivalente;
- quando disponibilizado ambiente eletrônico de capacitação, possibilidade de identificação do usuário e acompanhamento de sua participação ou conclusão das atividades, conforme recursos disponibilizados e necessidades definidas pela Administração;
- possibilidade de realização de avaliações de aprendizagem quando estas forem definidas pela Administração para determinada ação de capacitação;
- quando houver avaliação, possibilidade de registro do resultado obtido pelo participante;
- possibilidade de emissão de comprovante ou certificado eletrônico de participação ou conclusão das capacitações, quando requerido pela Administração, contendo, no mínimo, identificação do participante, conteúdo ou ação de capacitação e respectiva carga horária;
- possibilidade de consulta, pelos usuários administrativos autorizados, das informações relativas às capacitações realizadas, quando houver mecanismo eletrônico de acompanhamento;
- os recursos eletrônicos de capacitação não substituirão as atividades de treinamento de implantação, orientação técnica ou demais obrigações de capacitação previstas neste Termo de Referência, salvo quando expressamente autorizado pela Administração.

Os recursos de treinamento poderão ser disponibilizados por meio da própria solução, plataforma de ensino a distância, portal eletrônico, serviço especializado de capacitação ou outro meio tecnicamente equivalente, **não sendo exigida a existência de ferramenta EAD nativa ou incorporada à arquitetura da solução,**

desde que os usuários tenham acesso adequado aos conteúdos e sejam integralmente atendidas as obrigações de capacitação estabelecidas neste Termo de Referência.

Relatórios, Indicadores Gerenciais e Auditoria

A solução deverá disponibilizar recursos destinados à geração, consulta, visualização e exportação de relatórios, indicadores, estatísticas e informações gerenciais relacionadas à utilização da solução, tramitação dos documentos e processos, atendimento dos serviços, segurança e auditoria.

Os relatórios e indicadores deverão respeitar as permissões de acesso dos usuários, bem como as regras de sigilo e proteção de dados aplicáveis.

Informações Gerenciais e Indicadores de Desempenho

A solução deverá permitir:

- geração de indicadores relacionados ao volume, situação e andamento dos documentos, processos, protocolos e demais demandas;
- consulta da quantidade de documentos recebidos, emitidos, concluídos, pendentes, arquivados ou em outras situações configuradas;
- cálculo de percentuais de conclusão ou atendimento conforme critérios definidos pela Administração;
- acompanhamento de prazos, tempos médios de atendimento, documentos vencidos ou próximos do vencimento e demais indicadores temporais disponíveis;
- análise das informações por período, unidade administrativa, tipo de documento, assunto, serviço, situação ou outros critérios relevantes;
- comparação de indicadores entre diferentes períodos ou unidades administrativas, quando aplicável;
- identificação de unidades, serviços, assuntos ou etapas que apresentem concentração de demandas, pendências ou outros potenciais gargalos;
- geração de indicadores de satisfação ou qualidade do atendimento quando houver avaliações realizadas pelos usuários;
- consolidação das avaliações por serviço, unidade, período ou outros critérios configuráveis;
- disponibilização de indicadores relativos à utilização da solução pelos usuários, tais como quantidade de acessos, último acesso, operações realizadas ou outras informações pertinentes à administração do sistema, observadas as permissões e finalidades aplicáveis;
- consulta à quantidade de usuários vinculados às unidades administrativas e respectivas situações cadastrais, tais como ativos, inativos, suspensos ou desativados;

- definição dos tipos de documentos, processos, serviços ou funcionalidades que deverão compor os indicadores;
- visualização das informações mediante tabelas, gráficos, painéis ou outros recursos equivalentes.

Informações Relativas à Capacitação

Quando houver utilização de ambiente eletrônico de capacitação com acompanhamento individual, a solução ou recurso correspondente deverá permitir consulta às informações disponíveis sobre participação dos usuários, atividades realizadas, conclusão dos conteúdos, resultados de avaliações e comprovantes ou certificados emitidos, quando aplicável.

Relatórios Quantitativos

A solução deverá permitir:

- geração de relatórios quantitativos de documentos, processos, protocolos e demais registros;
- aplicação de filtros por período, tipo, assunto, situação, unidade administrativa, responsável ou outros critérios disponíveis;
- diferenciação, quando aplicável, entre documentos originados pela unidade, recebidos, tramitados ou concluídos;
- inclusão ou exclusão de unidades inativas conforme necessidade da consulta;
- apresentação dos resultados de forma consolidada ou detalhada.

Relatórios de Acesso e Utilização

A solução deverá permitir:

- consulta e geração de relatórios de acesso à solução por usuários autorizados;
- definição do usuário, período e demais critérios aplicáveis à consulta;
- identificação, quando disponível, de data, hora, usuário e eventos relevantes relacionados ao acesso;
- consulta das situações das contas de usuários, inclusive contas ativas, inativas, suspensas ou desativadas;
- processamento de relatórios de maior volume sem comprometer de forma significativa o desempenho geral da solução;
- disponibilização dos relatórios gerados para consulta ou exportação por período suficiente e conforme política definida pela solução ou pela Administração.

Estatísticas de Utilização da Solução

A solução deverá disponibilizar informações estatísticas consolidadas, contemplando, quando aplicável:

- tempo de utilização da solução pela Administração;
- quantidade de usuários internos e externos;
- quantidade de unidades administrativas;
- quantidade de documentos, processos, protocolos e demais registros;
- quantidade de documentos migrados ou integrados;
- quantidade e volume de arquivos anexados;
- quantidade de acessos;
- quantidade de assinaturas eletrônicas;
- demais indicadores de utilização necessários à gestão contratual e administrativa.

Consumo de Recursos

A solução deverá permitir acompanhamento do consumo dos recursos utilizados, contemplando, quando aplicável:

- quantidade de usuários cadastrados e ativos;
- quantidade de usuários externos;
- quantidade de documentos e registros gerados;
- quantidade e volume de anexos armazenados;
- quantidade de assinaturas eletrônicas realizadas;
- volume de armazenamento utilizado;
- demais métricas relevantes à gestão da solução ou à medição contratual.

Poderá ser disponibilizada funcionalidade destinada à estimativa de redução de consumo de papel, impressões ou outros recursos decorrentes da utilização de processos eletrônicos, utilizando parâmetros configuráveis fornecidos pela Administração, devendo tais informações ser identificadas como estimativas gerenciais.

Informações e Relatórios de Auditoria

A solução deverá disponibilizar aos usuários devidamente autorizados recursos destinados à consulta e geração de relatórios da trilha de auditoria.

Os relatórios deverão permitir, no mínimo:

- seleção de período;

- filtragem por usuário, unidade administrativa, tipo de evento, documento, processo, funcionalidade ou outros critérios disponíveis;
- identificação do usuário responsável pela operação;
- identificação da data e hora do evento;
- identificação da operação realizada e do recurso ou registro afetado;
- apresentação de descrição ou informações suficientes para compreensão do evento;
- identificação de resultado, sucesso, falha ou tentativa de acesso, quando aplicável;
- disponibilização do endereço IP ou outras informações técnicas do acesso quando disponíveis e necessárias à finalidade de segurança ou auditoria;
- disponibilização, quando tecnicamente registrada e pertinente, de informações adicionais relativas ao ambiente de acesso, como tipo de dispositivo, sistema operacional ou navegador;
- preservação dos registros contra alteração ou exclusão indevida;
- possibilidade de exportação das informações em formato estruturado e amplamente utilizado, inclusive CSV ou equivalente;
- apresentação das informações de forma clara e compreensível para inspeção e auditoria.

Painéis e Gráficos Gerenciais

A solução deverá permitir:

- disponibilização de painéis, gráficos, tabelas ou recursos equivalentes para análise da utilização das funcionalidades;
- aplicação de filtros por período, funcionalidade, tipo de documento, assunto, situação, unidade administrativa, usuário ou outros critérios disponíveis;
- visualização de tendências e evolução dos indicadores ao longo do tempo;
- comparação de dados entre períodos, unidades ou categorias;
- reutilização de consultas ou relatórios anteriormente processados, quando suportado;
- geração de relatórios sob demanda, com processamento realizado de forma que não prejudique significativamente a utilização normal da solução.

Relatórios e Indicadores Georreferenciados

Quando existirem informações geográficas associadas aos documentos, processos ou demandas, a solução deverá permitir:

- representação geográfica dos registros mediante mapas temáticos, pontos, agrupamentos, mapas de densidade, calor ou outros recursos cartográficos equivalentes;
- filtragem dos registros por tipo de documento, assunto, situação, unidade administrativa, período ou outros critérios configuráveis;
- visualização da distribuição territorial das demandas;
- utilização de indicadores visuais destinados à diferenciação das situações, períodos ou categorias dos registros;

- configuração de intervalos temporais ou critérios de classificação utilizados na análise dos registros;
- possibilidade de interação com os elementos representados no mapa para consulta das informações relacionadas;
- apresentação de informações como assunto, situação, endereço, localização, unidade responsável ou outros dados pertinentes;
- acesso ao respectivo documento ou registro quando permitido pelas regras de acesso do usuário;
- observância das restrições de acesso e proteção de dados pessoais na apresentação das informações georreferenciadas.

Exportação

Os relatórios deverão permitir exportação, quando aplicável, em formatos estruturados e de ampla utilização, inclusive CSV, PDF ou formatos tecnicamente equivalentes, conforme a natureza das informações apresentadas.

As funcionalidades previstas neste bloco poderão ser implementadas mediante recursos nativos da solução, ferramentas de business intelligence, painéis gerenciais, mecanismos de consulta, serviços integrados, parametrização, configuração ou outros meios tecnicamente equivalentes, desde que atendidos integralmente os requisitos funcionais, de segurança, desempenho e proteção de dados estabelecidos neste Termo de Referência.

Serviços de Implantação, Segurança, Continuidade e Portabilidade das Informações

Implantação

A implantação da solução deverá compreender o levantamento das necessidades da Administração, análise dos processos e fluxos existentes, configuração e parametrização das funcionalidades, preparação dos ambientes, migração dos dados, validações, treinamento dos usuários e demais atividades necessárias à entrada em operação da solução.

A Contratada deverá analisar, em conjunto com a Contratante, os processos administrativos existentes e configurar a solução de forma compatível com os requisitos, fluxos e regras definidos pela Administração.

Eventuais propostas de alteração de procedimentos administrativos decorrentes das características ou boas práticas da solução somente poderão ser implementadas após avaliação e aprovação da Contratante.

Confidencialidade e Proteção das Informações

A Contratada deverá:

- utilizar as informações da Contratante exclusivamente para execução do objeto contratual e para as finalidades legalmente autorizadas;

- manter confidencialidade sobre dados, documentos, informações, credenciais, configurações e demais conteúdos aos quais tenha acesso;
- restringir o acesso às informações somente a empregados, colaboradores, prepostos ou terceiros que necessitem delas para execução do contrato;
- assegurar que seus empregados, colaboradores, subcontratados e demais pessoas envolvidas estejam sujeitos a obrigações de confidencialidade compatíveis com este Termo de Referência;
- não divulgar, utilizar, copiar, transferir ou compartilhar as informações da Contratante para finalidades estranhas à execução contratual, salvo obrigação legal ou autorização expressa;
- manter o dever de confidencialidade mesmo após o término da relação contratual;
- adotar medidas técnicas e administrativas adequadas à proteção das informações contra acesso não autorizado, perda, alteração, destruição, divulgação ou tratamento indevido.

Os dados, documentos, processos, anexos, metadados, históricos, registros e demais conteúdos produzidos, recebidos ou mantidos pela Administração na solução permanecerão sob domínio e controle institucional da Contratante, não podendo sua utilização pela Contratada exceder as finalidades necessárias à execução do contrato.

Backup, Redundância e Continuidade

A solução deverá possuir mecanismos de backup, redundância, restauração e recuperação destinados a assegurar a disponibilidade, integridade e continuidade das informações.

Deverão ser contemplados, no mínimo:

- realização automática e periódica de cópias de segurança;
- armazenamento das cópias em ambientes segregados ou independentes do ambiente principal, de forma compatível com os requisitos de continuidade estabelecidos neste Termo de Referência;
- mecanismos de redundância destinados a reduzir o risco de perda ou indisponibilidade dos dados;
- procedimentos de recuperação e restauração em caso de falha, incidente ou desastre;
- realização periódica de testes de restauração ou mecanismos equivalentes de validação das cópias de segurança;
- possibilidade de consulta, pela Administração, às informações relevantes sobre a execução das rotinas de backup, incluindo data e hora, situação e demais informações necessárias à fiscalização;
- disponibilização de informações atualizadas ou periodicamente consolidadas sobre quantidade de arquivos, volume de armazenamento utilizado e demais métricas relevantes à gestão da solução;

Portabilidade e Encerramento Contratual

A Contratada deverá assegurar plena portabilidade das informações da Administração durante e ao término da contratação, evitando dependência tecnológica que impeça ou dificulte a continuidade dos serviços em outra solução.

Em caso de término, rescisão ou substituição da solução, a Contratada deverá:

- disponibilizar à Contratante a exportação integral dos dados e documentos sob sua guarda;
- preservar os arquivos anexados em seus formatos originais sempre que tecnicamente possível;
- disponibilizar dados estruturados em formato aberto ou amplamente utilizado, acompanhado da documentação necessária à interpretação e migração das informações;
- incluir na exportação, quando aplicável, documentos, processos, protocolos, anexos, metadados, tramitações, históricos, vínculos, classificações, identificadores, usuários ou interessados relacionados, registros de assinatura e demais informações necessárias à preservação do contexto e reconstrução dos registros;
- fornecer documentação técnica suficiente para identificação da estrutura dos dados exportados;
- prestar o apoio técnico necessário à extração, conferência e transferência das informações durante o período de transição previsto contratualmente;
- manter as informações acessíveis durante período suficiente para que a Administração realize e valide a transferência dos dados;
- não condicionar o fornecimento ou liberação dos dados da Administração a formatos proprietários que inviabilizem sua utilização em outra solução;
- após a confirmação formal da conclusão da transferência e observado o período de retenção aplicável, proceder à eliminação segura das cópias sob sua responsabilidade, ressalvadas hipóteses legais ou regulatórias de conservação;
- fornecer, quando solicitado, declaração ou evidência da conclusão do processo de eliminação dos dados sob sua responsabilidade.

Direitos sobre Software e Desenvolvimentos

A contratação não implicará transferência automática dos direitos relativos a softwares, componentes, bibliotecas ou tecnologias preexistentes da Contratada.

A Contratante permanecerá titular dos direitos e controles relativos aos seus dados, documentos e informações.

Na hipótese de o contrato contemplar desenvolvimento específico de programas, aplicações, integrações, componentes ou outros artefatos tecnológicos produzidos especificamente para a Administração, os direitos

patrimoniais, documentação técnica, códigos e demais elementos correspondentes deverão observar as disposições da Lei nº 14.133/2021 e as condições definidas no instrumento contratual.

Proteção de Dados Pessoais

O tratamento de dados pessoais relacionado à execução contratual deverá observar integralmente a Lei Federal nº 13.709/2018 – LGPD e os atos normativos aplicáveis da Autoridade Nacional de Proteção de Dados – ANPD.

A Contratada deverá, conforme o papel exercido em cada operação de tratamento:

- tratar os dados pessoais exclusivamente para finalidades relacionadas à execução contratual e conforme as instruções legítimas da Contratante;
- limitar o acesso aos dados pessoais aos usuários e profissionais efetivamente autorizados;
- manter controles de segurança compatíveis com a natureza, volume, contexto e riscos do tratamento;
- cooperar com a Contratante no atendimento aos direitos dos titulares e às solicitações de autoridades competentes;
- manter registros e informações necessárias à demonstração da conformidade das operações realizadas;
- comunicar imediatamente à Contratante a ocorrência ou suspeita de incidente de segurança que envolva dados pessoais ou informações da Administração, fornecendo as informações necessárias à avaliação, contenção, investigação e atendimento das obrigações legais;
- exigir dos eventuais subcontratados ou suboperadores obrigações de segurança, confidencialidade e proteção de dados compatíveis com as previstas neste Termo de Referência;
- não utilizar os dados pessoais tratados em razão do contrato para fins próprios, publicidade, perfilamento, treinamento de modelos, comercialização ou outras finalidades não autorizadas;
- ao término do tratamento, devolver, eliminar ou manter os dados somente nas hipóteses legalmente admitidas e conforme as instruções da Contratante.

As soluções técnicas utilizadas para backup, redundância, armazenamento, transferência, exportação e proteção das informações poderão ser definidas pela Contratada, desde que atendidos os níveis de segurança, disponibilidade, integridade, recuperação, portabilidade e continuidade estabelecidos neste Termo de Referência.

Suporte Técnico e Atendimento aos Usuários

A Contratada deverá prestar suporte técnico aos usuários autorizados da Administração durante toda a vigência contratual, visando esclarecer dúvidas, solucionar falhas, tratar incidentes, orientar a utilização da solução e promover o adequado funcionamento das funcionalidades contratadas.

O serviço deverá contemplar, no mínimo:

- disponibilização de canais formais de atendimento, incluindo sistema eletrônico de chamados, portal de suporte, chat, e-mail ou outros mecanismos equivalentes, permitindo abertura, acompanhamento e registro das solicitações;
- atribuição de identificador único ou número de protocolo para cada solicitação de suporte;
- registro de data e hora de abertura, solicitante, assunto, categoria, descrição, situação e histórico das interações relacionadas ao atendimento;
- possibilidade de anexação de arquivos, imagens, documentos ou outras evidências necessárias ao diagnóstico da ocorrência;
- possibilidade de classificação das solicitações conforme assunto, natureza ou criticidade;
- possibilidade de acompanhamento da situação do chamado pelo usuário solicitante;
- possibilidade de inclusão de outros usuários ou responsáveis no acompanhamento do chamado, quando necessário;
- possibilidade de tratamento colaborativo ou encaminhamento da solicitação entre diferentes profissionais ou equipes da Contratada;
- escalonamento das ocorrências para níveis ou equipes técnicas compatíveis com sua complexidade e criticidade;
- manutenção do histórico integral das interações, encaminhamentos, diagnósticos, providências e soluções relacionadas ao chamado;
- possibilidade de consulta aos atendimentos anteriores pelo solicitante e pelos usuários administrativos autorizados;
- comunicação ao usuário sobre alterações relevantes na situação do chamado e sobre sua conclusão;
- apresentação, no encerramento, da solução, orientação ou providência adotada;
- possibilidade de reabertura ou contestação do encerramento quando o problema relatado não tiver sido efetivamente solucionado;
- possibilidade de avaliação do atendimento pelo usuário, mediante mecanismo de satisfação e inclusão opcional de comentário;
- disponibilização de base de conhecimento, central de ajuda, manuais, artigos, perguntas frequentes ou recursos equivalentes para orientação e autoatendimento dos usuários;

- preservação de informações sobre responsável pelo atendimento, datas e horários relevantes e demais registros necessários à rastreabilidade;
- disponibilização de informações gerenciais ou relatórios relativos aos chamados, permitindo acompanhamento de volumes, situações, categorias, prazos de atendimento e cumprimento dos níveis de serviço.

Horário de Atendimento

O atendimento técnico ordinário deverá ser disponibilizado, no mínimo, **de segunda a sexta-feira, das 8h às 19h**, excetuados feriados, salvo condições mais amplas oferecidas pela Contratada.

Para incidentes críticos que provoquem indisponibilidade generalizada da solução, comprometimento grave de funcionalidades essenciais, risco à integridade dos dados ou incidente relevante de segurança, deverá ser disponibilizado mecanismo para comunicação e acionamento técnico conforme as condições de continuidade e disponibilidade estabelecidas neste Termo de Referência.

Níveis de Serviço – SLA

As solicitações deverão ser classificadas conforme sua criticidade, impacto e urgência, observando-se os níveis de serviço estabelecidos contratualmente.

Para os atendimentos realizados durante o período regular de suporte, deverá ser observado, no mínimo:

- **primeira resposta:** até 30 (trinta) minutos, compreendendo o reconhecimento da solicitação e início do atendimento;
- **diagnóstico ou posicionamento inicial:** prazo compatível com a criticidade da ocorrência, contendo análise preliminar, eventual solução de contorno, necessidade de escalonamento ou providências em andamento;
- **tratamento e resolução:** prazo definido conforme a classificação da ocorrência, sua complexidade e impacto sobre a operação da Administração.

Os incidentes críticos deverão receber tratamento prioritário até o restabelecimento do serviço ou disponibilização de solução de contorno tecnicamente adequada.

Quando a solução definitiva depender de atividade que não possa ser concluída imediatamente, a Contratada deverá manter a Administração informada sobre o diagnóstico, providências adotadas, solução temporária, quando existente, e previsão fundamentada para conclusão.

Solicitações de evolução, alteração funcional ou desenvolvimento que não decorram de falha ou desconformidade da solução deverão ser tratadas separadamente dos incidentes e defeitos, conforme as condições estabelecidas neste Termo de Referência e no contrato.

As funcionalidades e mecanismos de suporte poderão ser disponibilizados por ferramenta própria, sistema especializado de atendimento, plataforma integrada, serviço de chamados ou outros meios tecnicamente equivalentes, desde que preservados o registro, acompanhamento, rastreabilidade, escalonamento e cumprimento dos níveis de serviço.

Disponibilização e Direito de Uso da Solução

A Contratada deverá disponibilizar à Contratante, durante toda a vigência contratual, o direito de utilização da solução e de todas as funcionalidades integrantes do objeto, observadas as condições, perfis de acesso e quantitativos estabelecidos neste Termo de Referência.

Após a emissão da ordem de serviço e a aprovação do cronograma de implantação, deverão ser disponibilizados os acessos administrativos e demais recursos necessários ao início das atividades de implantação, configuração, parametrização, migração, integração, testes e validação.

A disponibilização das funcionalidades ocorrerá de acordo com o cronograma de implantação aprovado, devendo a solução estar integralmente configurada e apta à utilização produtiva dentro do prazo estabelecido para conclusão da implantação.

A entrada em operação produtiva ficará condicionada à conclusão e validação das atividades de implantação previstas neste Termo de Referência, mediante aceite da Contratante.

O valor contratado para disponibilização e direito de uso da solução deverá contemplar todos os custos necessários à execução do objeto, incluindo, sem cobrança adicional:

- implantação;
- configuração e parametrização;
- migração dos dados previstos no escopo;
- integrações previstas no Termo de Referência;
- treinamento inicial dos usuários;
- disponibilização dos materiais e recursos de capacitação;
- manutenção corretiva, preventiva e evolutiva necessária à continuidade da solução;
- atualizações e correções de segurança;
- hospedagem e infraestrutura necessária à prestação do serviço;
- backup e mecanismos de continuidade;
- suporte técnico durante toda a vigência contratual;
- demais recursos e serviços necessários ao pleno funcionamento da solução conforme os requisitos contratados.

Os serviços de treinamento inicial deverão ser executados conforme o cronograma de implantação, permanecendo disponíveis durante a vigência os materiais, conteúdos e demais recursos de capacitação previstos neste Termo de Referência.

A cobrança e o pagamento dos serviços deverão observar os critérios de medição, aceite e início da operação definidos neste Termo de Referência e no instrumento contratual.

Plano de classificação de documentos

A solução deverá disponibilizar funcionalidade destinada à implementação, manutenção e aplicação do Plano de Classificação de Documentos oficial adotado pela Administração, permitindo a organização sistemática dos documentos e processos conforme as funções, atividades, assuntos ou demais critérios definidos pelos instrumentos de gestão documental.

A funcionalidade deverá contemplar, no mínimo:

- possibilidade de criação, importação, manutenção e utilização do Plano de Classificação de Documentos;
- possibilidade de estruturação hierárquica das classificações em quantidade de níveis suficiente para representar o Plano de Classificação oficial adotado pela Administração;
- possibilidade de atribuição, a cada classificação, de código único, descrição, posição hierárquica e demais informações necessárias à sua identificação;
- possibilidade de utilização de códigos numéricos, alfanuméricos ou outro padrão definido no instrumento oficial da Administração;
- possibilidade de inclusão, alteração e desativação de classificações por usuários devidamente autorizados;
- a desativação de classificação deverá impedir ou restringir sua utilização em novos registros, preservando-se sua vinculação aos documentos anteriormente classificados;
- manutenção de histórico das alterações realizadas no Plano de Classificação, contendo informações suficientes para identificação da alteração, responsável, data e hora;
- possibilidade de importação do Plano de Classificação mediante formato estruturado e tecnicamente adequado, com mecanismos de validação de códigos, descrições, hierarquia e consistência das informações;
- possibilidade de atribuição manual da classificação aos documentos e processos por usuários autorizados;
- possibilidade de configuração de classificações previamente associadas a tipos de documento, assuntos, categorias, serviços, funcionalidades, processos ou outros critérios utilizados pela Administração;
- possibilidade de aplicação automática ou assistida da classificação aos documentos gerados ou protocolizados conforme regras previamente configuradas;

- possibilidade de definição das regras de precedência quando mais de um critério de classificação automática puder ser aplicado ao mesmo documento;
- possibilidade de alteração ou reclassificação de documentos por usuários autorizados;
- manutenção, nos casos de reclassificação, de registro contendo a classificação anterior, a nova classificação, usuário responsável, data, hora e, quando exigido, justificativa da alteração;
- possibilidade de pesquisa, filtragem e recuperação de documentos e processos conforme as classificações atribuídas;
- possibilidade de classificação individual ou em lote de documentos ainda não classificados;
- possibilidade de aplicação retroativa, automática ou assistida, das regras de classificação aos documentos anteriores à implantação ou adoção do Plano de Classificação;
- disponibilização de mecanismos para acompanhamento, validação e correção das classificações aplicadas automaticamente ou em lote;
- preservação da classificação e de suas informações históricas durante todo o ciclo de vida do documento;
- possibilidade de relacionamento entre as classificações e os demais instrumentos de gestão documental adotados pela Administração, inclusive tabelas de temporalidade e regras de destinação, quando aplicável;
- aplicação das regras de acesso e permissões definidas pela Administração às funcionalidades de criação, alteração, desativação, classificação e reclassificação.

As funcionalidades previstas neste bloco poderão ser implementadas mediante recursos nativos da solução, parametrização, configuração, importação estruturada, rotinas automatizadas ou assistidas ou outros meios tecnicamente equivalentes, desde que seja preservada a correta aplicação do Plano de Classificação oficial e atendidos integralmente os requisitos de gestão documental e rastreabilidade estabelecidos neste Termo de Referência.

Formulários Configuráveis

A solução deverá disponibilizar funcionalidade destinada à criação, configuração, edição, utilização e manutenção de formulários eletrônicos, permitindo à Administração estruturar a coleta das informações necessárias aos documentos, processos, protocolos, serviços e demais procedimentos sem dependência de alteração do código da solução.

A funcionalidade deverá contemplar, no mínimo:

- possibilidade de criação e manutenção de formulários por usuários devidamente autorizados;

- possibilidade de vinculação dos formulários a tipos de documentos, processos, serviços, assuntos, categorias, etapas ou funcionalidades da solução;
- possibilidade de utilização de formulários distintos conforme a natureza ou finalidade do procedimento;
- possibilidade de criação de campos configuráveis com identificação, descrição e orientações de preenchimento;
- possibilidade de disponibilização de textos explicativos, exemplos, imagens, links ou outros recursos de auxílio ao preenchimento;
- possibilidade de definição do tipo de informação correspondente a cada campo, contemplando campos de texto, números, datas, opções de seleção, escolhas múltiplas, campos booleanos ou outros tipos tecnicamente equivalentes necessários aos procedimentos da Administração;
- possibilidade de definição de campos obrigatórios ou opcionais;
- possibilidade de configuração de campos como editáveis ou somente para leitura;
- possibilidade de definição de valores padrão, quando aplicável;
- possibilidade de configuração de regras de validação conforme o tipo de informação solicitado;
- possibilidade de definição de limites, formatos, máscaras ou outros critérios de validação dos dados, quando necessários;
- possibilidade de configuração da visibilidade dos campos conforme o tipo de usuário, perfil, unidade administrativa, etapa do procedimento ou outro critério definido pela Administração;
- possibilidade de disponibilização de determinados campos exclusivamente para usuários internos, exclusivamente para usuários externos ou para ambos;
- possibilidade de edição de informações após a protocolização quando autorizada pelas regras do respectivo procedimento;
- nas hipóteses de alteração de informações após a protocolização, manutenção de histórico contendo, quando aplicável, valor anterior, novo valor, usuário responsável, data e hora da alteração;
- possibilidade de preservação das informações originalmente apresentadas pelo usuário externo quando necessário à comprovação e rastreabilidade do protocolo;
- possibilidade de organização dos campos em seções, grupos, blocos ou outras estruturas destinadas a facilitar o preenchimento e a compreensão do formulário;
- possibilidade de definição da ordem e disposição dos campos de forma compatível com a usabilidade e responsividade da solução;
- possibilidade de configuração de regras condicionais para exibição, ocultação, obrigatoriedade ou comportamento dos campos conforme informações anteriormente preenchidas ou critérios previamente definidos;

- possibilidade de reutilização de formulários, campos ou estruturas previamente configuradas em diferentes serviços ou procedimentos, quando aplicável;
- possibilidade de alteração dos formulários por usuários autorizados, preservando-se a rastreabilidade das modificações realizadas;
- possibilidade de manutenção de histórico ou versionamento das configurações dos formulários quando necessário à preservação da estrutura utilizada em documentos ou protocolos anteriormente registrados;
- preservação das informações coletadas nos formulários durante todo o ciclo de vida dos respectivos documentos e processos;
- aplicação das regras de controle de acesso e proteção de dados pessoais às informações coletadas por meio dos formulários;

As funcionalidades previstas neste bloco poderão ser implementadas mediante recursos nativos da solução, parametrização, configuração, desenvolvimento específico ou outros meios tecnicamente equivalentes, desde que a Administração possua autonomia para criar e manter os formulários necessários e sejam atendidos integralmente os requisitos funcionais, de segurança e rastreabilidade estabelecidos neste Termo de Referência.

Tipos e Regras de Campos dos Formulários

A funcionalidade de formulários configuráveis deverá permitir a utilização de diferentes tipos de campos, elementos informativos e regras de preenchimento, possibilitando à Administração estruturar formulários adequados às características dos respectivos serviços, documentos, processos e procedimentos.

Deverão ser contemplados, no mínimo:

- possibilidade de inclusão de títulos, subtítulos, seções, textos explicativos e demais elementos destinados à organização e orientação do preenchimento dos formulários;
- possibilidade de utilização de recursos básicos de formatação nos conteúdos informativos, preservando-se a legibilidade, responsividade e acessibilidade das interfaces;
- possibilidade de utilização de campos destinados ao preenchimento de textos curtos ou de uma única linha;
- possibilidade de utilização de campos destinados ao preenchimento de textos longos ou em múltiplas linhas;
- possibilidade de configuração de quantidade mínima e máxima de caracteres, quando aplicável;
- possibilidade de inclusão de texto orientativo, exemplo ou indicação de preenchimento associado aos campos;

- possibilidade de utilização de campos de seleção única entre opções previamente configuradas;
- possibilidade de utilização de campos de seleção múltipla entre opções previamente configuradas;
- possibilidade de utilização de campos lógicos, booleanos ou de confirmação, quando aplicável;
- possibilidade de utilização de campos numéricos destinados a valores inteiros;
- possibilidade de utilização de campos numéricos destinados a valores decimais;
- possibilidade de configuração de limites, formatos, precisão ou demais regras de validação aplicáveis aos campos numéricos;
- possibilidade de utilização dos demais tipos de dados necessários aos formulários da Administração, inclusive datas, horários, informações de contato, identificadores, endereços ou outros formatos tecnicamente equivalentes, conforme aplicável;
- possibilidade de configuração de regras condicionais entre campos;
- possibilidade de definir que determinado campo seja exibido, ocultado, habilitado, bloqueado, obrigatório ou opcional conforme valores ou respostas previamente informados em outros campos;
- possibilidade de utilização de operadores e condições compatíveis com o tipo de dado analisado, incluindo igualdade, diferença, comparação numérica, preenchimento, seleção ou outros critérios equivalentes;
- possibilidade de utilização de mais de uma condição na definição das regras dos formulários, quando aplicável;
- possibilidade de pré-visualização do formulário configurado antes de sua disponibilização aos usuários;
- possibilidade de reorganização da ordem e disposição dos campos e elementos do formulário por usuários autorizados;
- aplicação das regras de validação, visibilidade, obrigatoriedade e controle de acesso definidas para cada formulário.

A forma específica de apresentação dos campos poderá variar conforme a tecnologia e interface adotadas pela solução, sendo admitidos componentes visuais equivalentes, desde que preservada integralmente a finalidade funcional estabelecida neste Termo de Referência.

Campos de Formulários com Validações e Preenchimento Assistido

A solução deverá permitir a utilização de campos de formulário destinados ao preenchimento assistido, validação e padronização de informações específicas, visando reduzir erros de digitação e melhorar a qualidade dos dados coletados.

A funcionalidade deverá contemplar, no mínimo:

- possibilidade de configuração de campo destinado ao Código de Endereçamento Postal – CEP;
- possibilidade de preenchimento assistido de informações de endereço a partir do CEP informado, mediante integração com fonte de dados tecnicamente adequada e disponível, quando aplicável;
- possibilidade de vinculação das informações obtidas a campos de endereço, tais como logradouro, bairro, município, unidade federativa ou outros dados disponíveis;
- possibilidade de complementação ou correção manual das informações de endereço quando necessária;
- possibilidade de utilização de campo destinado ao Cadastro de Pessoas Físicas – CPF, com validação de sua estrutura e dos respectivos dígitos verificadores;
- possibilidade de utilização de campo destinado ao Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica – CNPJ, com validação de sua estrutura e dos respectivos dígitos verificadores;
- quando tecnicamente disponível, legalmente admitido e autorizado o acesso à respectiva fonte de dados, possibilidade de consulta externa para confirmação ou complementação das informações cadastrais associadas ao CPF ou CNPJ;
- nas consultas a fontes externas, tratamento e armazenamento apenas das informações necessárias à finalidade administrativa correspondente, observadas as regras de proteção de dados pessoais;
- possibilidade de apresentação de orientação, exemplo ou informação auxiliar para o correto preenchimento dos campos;
- possibilidade de configuração de campos destinados a datas, com validação do valor informado;
- possibilidade de apresentação das datas em formato compatível com o padrão adotado pela Administração;
- possibilidade de preenchimento automático da data atual quando configurado para o respectivo campo;
- possibilidade de seleção assistida de datas por calendário, seletor ou outro mecanismo equivalente;
- possibilidade de definição de datas mínimas, máximas, períodos permitidos ou outras regras de validação, quando aplicável;
- possibilidade de aplicação desses campos e validações aos diferentes formulários e procedimentos configurados pela Administração.

As integrações destinadas ao preenchimento assistido ou à validação de informações poderão utilizar serviços públicos, bases autorizadas, APIs, serviços especializados ou outros mecanismos tecnicamente equivalentes, ficando sua utilização condicionada à disponibilidade, autorização e condições técnicas de acesso às respectivas fontes.

Integração com o Tramita GOV.BR

A solução deverá possuir capacidade de integração com o **Tramita GOV.BR**, plataforma digital integrante do Processo Eletrônico Nacional – PEN, instituída pela Portaria SEGES/MGI nº 1.363/2025, destinada à interoperabilidade e à tramitação externa de processos administrativos eletrônicos e documentos avulsos entre diferentes Sistemas de Processo Administrativo Eletrônico – SPE.

A integração deverá contemplar, no mínimo:

- compatibilidade com os padrões, APIs, protocolos, requisitos técnicos e demais especificações estabelecidas pelo órgão gestor do Tramita GOV.BR, conforme documentação oficial vigente;
- possibilidade de comunicação e interoperabilidade com órgãos e entidades públicas que utilizem o Tramita GOV.BR, independentemente do Sistema de Processo Administrativo Eletrônico – SPE adotado pela instituição remetente ou destinatária;
- possibilidade de envio de processos administrativos eletrônicos e documentos avulsos para órgãos e entidades habilitados no Tramita GOV.BR;
- possibilidade de recebimento de processos administrativos eletrônicos e documentos avulsos provenientes de órgãos e entidades integrados ao Tramita GOV.BR;
- preservação dos documentos, anexos, metadados, informações de acesso, identificadores e demais elementos exigidos pelos padrões de interoperabilidade do Tramita GOV.BR;
- possibilidade de tramitação de documentos eletronicamente assinados, quando aplicável, preservadas as informações necessárias à verificação de sua integridade e autenticidade;
- capacidade de atendimento aos procedimentos e testes exigidos para homologação da integração, inclusive envio, recebimento e recusa de trâmites, conforme os requisitos estabelecidos nos manuais e especificações oficiais vigentes;
- possibilidade de realização dos testes necessários em ambiente de homologação e posterior utilização no ambiente de produção, após as respectivas autorizações;
- registro da situação e acompanhamento dos trâmites realizados;
- registro e disponibilização das confirmações e recibos retornados pelo Tramita GOV.BR relativos às operações de envio e conclusão do trâmite;
- registro das informações de identificação do trâmite fornecidas pelo Tramita GOV.BR, incluindo, quando aplicável, Número do Registro do Trâmite – NRE, Identificação do Trâmite – IDT, datas, horários, origem, destino, situação ou outros identificadores definidos pelas especificações oficiais;
- possibilidade de identificação e consulta de ocorrências de recusa de recebimento, incluindo a respectiva justificativa quando disponibilizada pelo Tramita GOV.BR;
- manutenção do vínculo entre o processo ou documento existente na solução da Administração e o correspondente trâmite realizado pelo Tramita GOV.BR;

- manutenção de histórico e registros de auditoria das operações de envio, recebimento, confirmação, falha, recusa e demais eventos relevantes relacionados à integração;
- mecanismos de tratamento de falhas de comunicação, permitindo identificação das ocorrências e nova tentativa ou adoção das providências técnicas necessárias, sem perda de integridade das informações;
- manutenção da compatibilidade da integração durante toda a vigência contratual, contemplando as adequações técnicas necessárias em decorrência de atualizações dos padrões, APIs, requisitos e especificações oficiais do Tramita GOV.BR.

A Contratada deverá executar e prestar suporte às atividades técnicas necessárias à configuração, integração, testes e homologação da solução junto ao Tramita GOV.BR.

Caberá à Contratante praticar os atos administrativos de sua responsabilidade relacionados à adesão, cadastramento, indicação de gestores, fornecimento de informações institucionais, autorizações e demais procedimentos que dependam de manifestação formal da Administração, devendo a Contratada prestar o apoio técnico necessário à sua realização.

A efetiva ativação da integração em ambiente de produção ficará condicionada à conclusão dos procedimentos administrativos e técnicos exigidos pelo órgão gestor do Tramita GOV.BR.

As condições de integração deverão acompanhar os padrões e orientações oficiais vigentes durante a execução contratual, não ficando vinculadas exclusivamente à versão de API, protocolo ou procedimento técnico existente na data de publicação deste Termo de Referência.

Painéis e Indicadores Gerenciais

A solução deverá disponibilizar recursos de painéis gerenciais destinados à consolidação, visualização e análise das informações decorrentes da utilização da solução e da tramitação dos documentos, processos, protocolos e serviços administrativos, auxiliando os usuários autorizados no acompanhamento das atividades e na tomada de decisões.

Os painéis deverão utilizar as informações disponíveis na solução e respeitar os perfis de acesso, a estrutura organizacional, as regras de sigilo e a proteção de dados aplicáveis.

Deverão ser contemplados, no mínimo:

- disponibilização de indicadores, gráficos, tabelas, cartões informativos ou outros recursos visuais equivalentes destinados à apresentação consolidada das informações gerenciais;
- possibilidade de aplicação de filtros e combinações de critérios, incluindo período, unidade administrativa, tipo de documento, processo, serviço, assunto, situação, usuário ou outros parâmetros disponíveis;

- possibilidade de análise das informações considerando uma ou mais unidades administrativas;
- possibilidade de análise e comparação das informações entre diferentes períodos, unidades, tipos de documentos, serviços, assuntos ou demais critérios disponíveis;
- possibilidade de visualização da evolução dos indicadores ao longo do tempo;
- possibilidade de visualização dos dados consolidados e, quando permitido, acesso às informações detalhadas que compõem os respectivos indicadores;
- disponibilização de informações ou descrições que permitam aos usuários compreender o significado e os critérios utilizados na formação dos indicadores apresentados;
- possibilidade de exportação dos dados apresentados nos painéis em formatos estruturados e amplamente utilizados, inclusive CSV, XLSX ou equivalentes;
- possibilidade de exportação, impressão ou utilização dos elementos gráficos apresentados quando o recurso for disponibilizado pela solução;

Indicadores de estrutura e utilização

- quantidade de usuários internos cadastrados, ativos ou habilitados;
- quantidade de usuários externos cadastrados, quando aplicável;
- quantidade de unidades administrativas cadastradas;
- informações relativas à utilização da solução, tais como quantidade de acessos, usuários ativos no período e outras métricas operacionais disponíveis;
- possibilidade de análise das informações por períodos definidos pelo usuário;
- possibilidade de consulta à última utilização e ao período de inatividade das contas por usuários administrativos autorizados, para fins de administração de acessos e segurança.

Indicadores de documentos, processos e serviços

- quantidade de documentos, processos, protocolos ou solicitações criadas, recebidos, tramitados, concluídos, pendentes ou em outras situações registradas pela solução;
- possibilidade de análise por período, unidade administrativa, tipo de documento, serviço, assunto, categoria, situação ou outros critérios disponíveis;
- quantidade de documentos e processos concluídos em determinado período;
- percentual de conclusão ou atendimento das demandas conforme critérios definidos;
- acompanhamento das demandas pendentes e respectivos tempos de tramitação;
- possibilidade de identificação de concentração de demandas ou potenciais gargalos;
- visualização da evolução quantitativa dos documentos e processos ao longo do tempo;

- análise da distribuição das demandas por assunto, serviço, tipo, unidade ou situação;
- possibilidade de apuração de tempos médios ou outros indicadores temporais relativos à tramitação e conclusão das demandas;
- possibilidade de apuração do tempo decorrido entre eventos relevantes da tramitação, tais como recebimento, primeiro acesso, primeira movimentação e conclusão, quando essas informações estiverem registradas na solução;
- possibilidade de identificação das demandas em atraso ou próximas dos prazos estabelecidos, quando aplicável.

Indicadores de anexos e documentos eletrônicos

- quantidade de anexos associados aos documentos e processos;
- volume de armazenamento ou outras métricas relacionadas aos arquivos, quando disponíveis;
- quantidade de documentos nato-digitais ou eletronicamente produzidos pela solução, quando aplicável.

Indicadores de assinaturas eletrônicas

- quantidade de assinaturas eletrônicas realizadas;
- quantidade de solicitações de assinatura emitidas, concluídas ou pendentes, quando aplicável;
- possibilidade de análise das informações por período, unidade administrativa, tipo de documento, processo, assunto ou outros critérios disponíveis;
- possibilidade de apuração do tempo médio ou tempo decorrido entre solicitação e realização das assinaturas;
- possibilidade de identificação de pendências ou etapas de assinatura que estejam impactando a tramitação dos documentos ou processos.

Indicadores de atendimento e satisfação

Quando houver avaliação dos serviços ou atendimentos pelos usuários, os painéis deverão permitir:

- visualização dos indicadores de satisfação;
- análise das avaliações por serviço, período, unidade administrativa ou outros critérios aplicáveis;
- comparação dos indicadores entre períodos ou unidades, quando pertinente.

Análise individualizada

Quando necessária à gestão administrativa e devidamente autorizada, a solução poderá permitir a apresentação de informações individualizadas relativas às operações realizadas pelos usuários, incluindo volume de atividades, acessos e tempos associados às respectivas ações.

A disponibilização dessas informações deverá observar os perfis de acesso, a finalidade administrativa e as regras de proteção de dados aplicáveis, **não devendo indicadores isolados de utilização da solução ser**

automaticamente caracterizados como avaliação de assiduidade, produtividade, eficiência ou desempenho funcional do servidor.

Os indicadores deverão refletir dados efetivamente registrados pela solução, devendo as respectivas regras de cálculo ser suficientemente identificáveis para permitir sua correta interpretação pela Administração.

As funcionalidades previstas neste bloco poderão ser implementadas mediante recursos nativos da solução, ferramentas de business intelligence, painéis gerenciais, mecanismos de consulta e análise, serviços integrados ou outros meios tecnicamente equivalentes, desde que atendidos os requisitos funcionais estabelecidos neste Termo de Referência.

8.1 REQUISITOS DE ACESSO, CONECTIVIDADE E DISPONIBILIDADE DA SOLUÇÃO:

8.1.1 Características do Ambiente de Acesso

A solução deverá disponibilizar acesso às suas funcionalidades administrativas por meio de ambiente web, utilizando navegadores atualizados e amplamente adotados no mercado, sem necessidade de instalação de software cliente específico para sua utilização regular, ressalvados componentes cuja utilização seja tecnicamente indispensável e devidamente justificada.

O acesso deverá utilizar protocolo HTTPS, com certificado TLS válido e mecanismos criptográficos atualizados e adequados à proteção dos dados em trânsito, assegurando confidencialidade, integridade e autenticidade das comunicações.

A solução deverá ser compatível com versões suportadas e atualizadas dos principais navegadores de mercado ou tecnologias equivalentes, não devendo depender de plugins ou componentes obsoletos para execução de suas funcionalidades.

As funcionalidades destinadas à utilização em dispositivos móveis deverão possuir interface responsiva, adaptável ou recurso equivalente adequado às características dos respectivos dispositivos, sem prejuízo das funcionalidades disponibilizadas por aplicativo móvel quando este integrar o objeto contratado.

8.1.2 Conectividade e Acesso à Solução

A solução deverá ser acessível por meio da internet, utilizando a conectividade disponibilizada pela Contratante, não devendo exigir conexão proprietária ou circuito dedicado específico para sua utilização regular, salvo quando tecnicamente necessário para integrações ou mecanismos específicos de segurança previstos neste Termo de Referência.

A infraestrutura sob responsabilidade da Contratada deverá ser dimensionada e mantida de forma a assegurar:

- disponibilidade e continuidade dos serviços contratados;
- capacidade adequada ao volume de informações e à quantidade de usuários previstos;
- suporte à utilização simultânea por múltiplos usuários;
- manutenção dos níveis de desempenho estabelecidos neste Termo de Referência;
- escalabilidade compatível com a evolução da utilização da solução durante a vigência contratual;

- ausência de limitação de utilização por franquia de tráfego de dados imposta pela Contratada, ressalvados limites de capacidade ou armazenamento expressamente previstos no contrato.

A indisponibilidade da conexão de internet, da infraestrutura de rede interna ou de outros recursos sob responsabilidade exclusiva da Contratante não será considerada indisponibilidade da solução, desde que demonstrada a disponibilidade dos serviços sob responsabilidade da Contratada.

A utilização de infraestrutura de terceiros, serviços de computação em nuvem, datacenters, provedores ou subcontratados pela Contratada não afastará sua responsabilidade pelo cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos contratualmente.

8.1.3 Disponibilidade da Solução

A Contratada deverá assegurar disponibilidade mensal mínima de **99,5% (noventa e nove vírgula cinco por cento)** dos serviços sob sua responsabilidade.

A disponibilidade deverá ser apurada mensalmente, considerando o período total de prestação do serviço, descontadas exclusivamente as hipóteses de exclusão expressamente admitidas neste Termo de Referência.

As manutenções programadas poderão ser excluídas da apuração da disponibilidade desde que:

- sejam previamente comunicadas à Contratante com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas;
- sejam realizadas, sempre que possível, em horários de menor impacto para a Administração;
- tenham duração limitada ao tempo tecnicamente necessário;
- não sejam utilizadas de forma recorrente para descaracterizar situações de indisponibilidade da solução.

As manutenções emergenciais deverão ser comunicadas à Contratante tão logo identificada sua necessidade, acompanhadas posteriormente das informações relativas à ocorrência e às providências adotadas.

A Contratada deverá manter mecanismos de monitoramento da disponibilidade da solução e disponibilizar à fiscalização, quando solicitado, informações ou relatórios suficientes para comprovação do cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos.

8.2 GARANTIAS DE DESEMPENHO, DISPONIBILIDADE E NÍVEL DE SERVIÇO (SLA)

A Contratada deverá assegurar níveis mínimos de desempenho, disponibilidade, segurança e continuidade da solução informatizada de gestão eletrônica de documentos, mantendo os serviços sob sua responsabilidade em condições adequadas à utilização regular pela Administração durante toda a vigência contratual.

8.2.1 Disponibilidade da Solução

A solução deverá apresentar disponibilidade mensal mínima de **99,5% (noventa e nove vírgula cinco por cento)**, considerando os componentes, infraestrutura, banco de dados, serviços, APIs e demais recursos sob responsabilidade da Contratada necessários ao funcionamento das funcionalidades contratadas.

A disponibilidade deverá ser apurada mensalmente, considerando o período total de prestação do serviço, descontadas exclusivamente as hipóteses de indisponibilidade expressamente admitidas neste Termo de Referência.

Não serão imputadas à Contratada indisponibilidades decorrentes exclusivamente de falhas:

- da conexão de internet ou infraestrutura interna da Contratante;
- de equipamentos ou serviços sob responsabilidade exclusiva da Contratante;
- de serviços externos ou plataformas de terceiros não administrados pela Contratada, desde que demonstrado que sua solução e respectiva integração permaneceram operacionais e que a falha não decorreu de configuração, desenvolvimento ou infraestrutura sob sua responsabilidade.

A utilização, pela Contratada, de serviços de computação em nuvem, datacenters, provedores, subcontratados ou outros componentes necessários à prestação do serviço não afastará sua responsabilidade pelo cumprimento do nível de disponibilidade contratado.

As manutenções programadas poderão ser desconsideradas na apuração da disponibilidade desde que:

- sejam comunicadas à Contratante com antecedência mínima de **48 (quarenta e oito) horas**;
- sejam realizadas preferencialmente em horários de menor impacto;
- tenham duração limitada ao período tecnicamente necessário;
- sejam devidamente registradas;
- não sejam utilizadas de forma recorrente ou abusiva para descaracterizar situações de indisponibilidade da solução.

As manutenções emergenciais deverão ser comunicadas à Contratante tão logo seja identificada sua necessidade, devendo posteriormente ser informado o motivo, duração e providências adotadas.

8.2.2 Desempenho da Solução

A solução deverá possuir capacidade compatível com o volume de dados, quantidade de usuários e utilização simultânea prevista pela Administração, mantendo desempenho adequado durante as operações regulares.

Deverá ser assegurado, no mínimo:

- funcionamento adequado das operações de criação, consulta, movimentação e tramitação de documentos e processos;
- processamento das operações regulares sem interrupções sistêmicas recorrentes, erros ou travamentos que impeçam sua conclusão;
- realização de upload e download de arquivos com desempenho compatível com o tamanho dos arquivos e as condições de conectividade, sem atrasos anormais atribuíveis à infraestrutura sob responsabilidade da Contratada;

- processamento adequado das operações de assinatura eletrônica sob responsabilidade da solução;
- estabilidade das APIs, integrações e serviços compreendidos no escopo contratual;
- capacidade de utilização simultânea por múltiplos usuários sem degradação anormal do desempenho;
- tratamento e registro das falhas de desempenho que afetem a utilização regular da solução.

A infraestrutura da Contratada deverá ser dimensionada e ajustada sempre que necessário para manter os níveis de desempenho e disponibilidade exigidos durante a vigência contratual.

8.2.3 Continuidade Operacional e Recuperação

A Contratada deverá manter mecanismos destinados à continuidade dos serviços e à recuperação das informações em caso de falhas, incidentes ou indisponibilidades.

Deverão ser contemplados, no mínimo:

- redundância dos componentes essenciais à prestação do serviço;
- realização periódica e automatizada de cópias de segurança;
- proteção e preservação das bases de dados, documentos, anexos, metadados e demais informações da Administração;
- mecanismos destinados à manutenção da integridade das informações;
- procedimentos documentados de restauração e recuperação;
- testes periódicos dos mecanismos de backup e restauração;
- plano de contingência e recuperação documentado;
- definição e observância dos objetivos de recuperação e continuidade estabelecidos neste Termo de Referência, quando aplicáveis;
- registro dos incidentes relevantes de continuidade e das providências adotadas para restabelecimento do serviço.

8.2.4 Monitoramento e Relatórios de Nível de Serviço

A Contratada deverá manter mecanismos de monitoramento dos serviços sob sua responsabilidade e disponibilizar à fiscalização relatório mensal contendo, no mínimo:

- percentual de disponibilidade apurado no período;
- identificação, data, horário e duração das indisponibilidades registradas;
- identificação das manutenções programadas realizadas;
- indicação das principais causas das indisponibilidades e providências adotadas;
- informações sobre o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos;
- quantitativo e situação dos chamados técnicos relevantes abertos e encerrados no período;
- registro dos incidentes operacionais relevantes;
- informações sobre incidentes de segurança ocorridos no período, quando existentes, observadas as restrições necessárias à proteção das informações;
- demais informações necessárias à fiscalização dos níveis de serviço contratados.

Os registros e relatórios deverão possuir informações suficientes para permitir à Contratante verificar o cumprimento dos níveis de disponibilidade, desempenho e continuidade estabelecidos neste Termo de Referência.

8.3 PROVA DE CONCEITO E ACEITE TÉCNICO DA SOLUÇÃO:

A solução ofertada estará sujeita à avaliação técnica mediante Prova de Conceito – PoC, a ser realizada conforme os critérios, requisitos, metodologia, condições de execução e roteiro de avaliação estabelecidos em Anexo específico deste Termo de Referência e do edital.

A Prova de Conceito terá caráter objetivo e será destinada à verificação prática dos requisitos funcionais e técnicos considerados relevantes e críticos para a Administração, não sendo necessária a demonstração, nessa etapa, de requisitos cuja verificação dependa de implantação definitiva, migração integral de dados, credenciais institucionais, habilitação perante sistemas externos, execução continuada do contrato ou outras condições que somente possam ser concretizadas após a contratação.

8.3.1 Finalidade da Prova de Conceito

A Prova de Conceito terá por finalidade verificar se a solução ofertada:

- a) atende aos requisitos técnicos e funcionais selecionados e expressamente indicados no roteiro de avaliação da PoC;
- b) possui capacidade de executar as funcionalidades essenciais à gestão eletrônica de documentos e processos previstas no escopo;
- c) permite a criação, tramitação, consulta, controle, assinatura, rastreabilidade e demais operações selecionadas para avaliação;
- d) possui recursos compatíveis com os requisitos de interoperabilidade, importação e migração previstos neste Termo de Referência, quando tais requisitos estiverem incluídos no roteiro de demonstração;
- e) executa adequadamente as operações submetidas à demonstração, sem falhas ou interrupções sistêmicas que impeçam a conclusão dos testes;
- f) atende aos requisitos de segurança, controle de acesso, auditoria e demais funcionalidades críticas indicadas no Anexo da Prova de Conceito.

A estrutura interna, nomenclatura, organização de menus, telas, módulos, componentes ou arquitetura da solução ofertada poderá diferir daquela utilizada na descrição deste Termo de Referência, desde que seja demonstrado o atendimento integral à finalidade funcional do requisito avaliado.

8.3.2 Procedimento da Prova de Conceito

I – A Prova de Conceito será realizada pela licitante provisoriamente classificada em primeiro lugar, antes da adjudicação do objeto, conforme as condições estabelecidas no edital;

II – A avaliação será conduzida por comissão ou equipe técnica formalmente designada pela Administração;

III – A demonstração deverá ser realizada em ambiente funcional da solução efetivamente ofertada, podendo estar previamente configurado ou parametrizado para a realização dos testes previstos;

IV – Os requisitos classificados como de demonstração obrigatória deverão ser comprovados mediante execução prática das respectivas funcionalidades, não sendo admitida sua substituição exclusiva por apresentações, imagens, vídeos, declarações, mockups ou protótipos não funcionais, salvo quando o próprio roteiro estabelecer forma distinta de comprovação para determinado requisito;

V – Os requisitos, procedimentos, critérios de avaliação, evidências esperadas e condições de aprovação deverão estar previamente definidos no Anexo da Prova de Conceito;

VI – A avaliação deverá limitar-se aos requisitos e critérios previamente publicados, vedada a inclusão de novas exigências ou condições durante a realização da PoC;

VII – a equipe técnica deverá registrar os resultados da avaliação, identificando os requisitos demonstrados e classificando-os como ATENDE ou NÃO ATENDE, conforme os critérios estabelecidos no Anexo da Prova de Conceito;

VIII – eventuais dados utilizados na demonstração poderão ser fictícios ou constituídos por amostra disponibilizada ou aprovada pela Administração, observado o necessário cuidado com informações sigilosas e dados pessoais;

IX – integrações que dependam de credenciais, autorizações, adesões ou habilitações de responsabilidade da Administração ou de terceiros poderão ser demonstradas por ambiente de homologação, mecanismo de teste, documentação técnica, simulação controlada ou outro meio previsto no Anexo da PoC, quando não for possível sua utilização efetiva antes da contratação;

X – o não atendimento a requisito previamente classificado como obrigatório e eliminatório no roteiro da Prova de Conceito implicará a não aprovação técnica da solução e a consequente desclassificação da proposta, observados os procedimentos estabelecidos no edital e na legislação aplicável;

XI – ocorrendo a desclassificação da licitante avaliada, poderá ser convocada a licitante subsequente, respeitada a ordem de classificação, para realização da Prova de Conceito nas mesmas condições.

8.3.3 Resultado da Prova de Conceito

Concluída a avaliação, a equipe técnica emitirá relatório ou parecer contendo os resultados obtidos e a conclusão quanto à aprovação ou reprovação da solução ofertada.

A aprovação na Prova de Conceito demonstrará o atendimento aos requisitos avaliados na etapa licitatória, **não se confundindo com o aceite técnico da implantação nem afastando as demais obrigações previstas neste Termo de Referência e no contrato.**

8.3.4 Aceite Técnico da Implantação

Após a contratação, a entrada definitiva da solução em operação dependerá da conclusão e validação das atividades de implantação previstas neste Termo de Referência.

O aceite técnico da implantação ocorrerá após, no mínimo:

- a) conclusão das atividades previstas no cronograma de implantação;
- b) configuração e parametrização das funcionalidades contratadas;
- c) conclusão e validação da migração dos dados e documentos integrantes do escopo;
- d) conclusão das integrações cuja ativação seja exigida para entrada em produção;

- e) realização dos testes funcionais, de segurança e de interoperabilidade previstos para a implantação;
- f) correção das não conformidades impeditivas identificadas durante os testes;
- g) disponibilização dos acessos e funcionalidades necessárias à operação regular da solução;
- h) emissão do respectivo Termo de Aceite Técnico pela Contratante.

A aprovação da implantação não afastará a responsabilidade da Contratada pela correção de falhas, vícios, inconsistências ou descumprimentos posteriormente identificados durante a execução contratual.

8.4 IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO:

8.4.1 Responsabilidades e Atividades de Implantação

A Contratada será responsável pela execução, coordenação e conclusão das atividades técnicas necessárias à implantação e entrada em operação da solução, observados os requisitos deste Termo de Referência e o cronograma de implantação aprovado pela Contratante.

A implantação deverá compreender, no mínimo:

- a) disponibilização e preparação do ambiente tecnológico necessário à prestação da solução;
- b) disponibilização, configuração, parametrização e habilitação das funcionalidades contratadas;
- c) configuração inicial da estrutura organizacional, perfis, permissões e usuários necessários à entrada em operação, conforme informações fornecidas ou validadas pela Contratante;
- d) migração, importação, tratamento e validação dos dados, documentos, anexos, metadados e demais informações integrantes do escopo de migração, preservando-se sua integridade, consistência, vínculos, histórico e rastreabilidade;
- e) configuração e ativação das integrações com sistemas legados, plataformas governamentais ou demais serviços previstos neste Termo de Referência, observadas as dependências técnicas e administrativas aplicáveis;
- f) realização dos testes necessários à validação funcional da solução, da migração, das integrações, da segurança e, quando aplicável, do desempenho;
- g) realização das atividades de treinamento inicial previstas neste Termo de Referência;
- h) disponibilização da solução para entrada em produção;
- i) acompanhamento técnico durante o período inicial de operação assistida, com tratamento das ocorrências relacionadas à implantação.

Caberá à Contratante disponibilizar, nos prazos previstos no cronograma, as informações, dados, acessos, definições, credenciais, validações e demais elementos que dependam de sua atuação e sejam necessários à execução das atividades de implantação.

A Contratada deverá comunicar formalmente e de maneira tempestiva qualquer impedimento que possa comprometer o cronograma, indicando sua causa, impacto e providências necessárias.

Todos os custos necessários à implantação e entrada em operação da solução, dentro do escopo contratado, deverão estar incluídos no preço ofertado, não sendo admitida cobrança adicional por licenças, hospedagem, infraestrutura tecnológica, configuração, parametrização, migração, integrações previstas, ajustes técnicos,

treinamento inicial ou demais atividades necessárias ao atendimento dos requisitos deste Termo de Referência.

8.4.2 Prazo e Cronograma de Implantação

O prazo máximo previsto para conclusão das atividades de implantação será de até 30 (trinta) dias úteis, contados da emissão da Ordem de Serviço, observada a tempestiva disponibilização, pela Contratante, das informações e recursos que estejam sob sua responsabilidade e sejam indispensáveis à execução das respectivas atividades.

A Contratada deverá apresentar cronograma detalhado de implantação, contendo as principais etapas, atividades, responsabilidades, dependências e marcos de validação, para aprovação da Contratante.

O cronograma deverá contemplar, no mínimo:

- I. preparação e disponibilização do ambiente;
- II. configurações e parametrizações iniciais;
- III. preparação e execução da migração;
- IV. validação dos dados migrados;
- V. configuração das integrações previstas;
- VI. treinamento inicial;
- VII. testes e validações;
- VIII. entrada em produção;
- IX. período inicial de operação assistida.

A entrada em produção dependerá da conclusão das atividades indispensáveis ao funcionamento regular da solução e da inexistência de não conformidades impeditivas identificadas nos testes realizados.

O aceite técnico da implantação observará os critérios estabelecidos no item específico deste Termo de Referência, não se confundindo o simples início da operação assistida com o aceite definitivo das atividades de implantação.

8.4.3 Operação Assistida

Após a entrada em produção, a Contratada deverá prestar acompanhamento técnico intensificado durante o período inicial de operação, visando apoiar os usuários, identificar e corrigir eventuais inconsistências decorrentes da implantação, ajustar parametrizações e assegurar a estabilização da solução.

As correções e ajustes necessários ao atendimento dos requisitos contratados e decorrentes das atividades de implantação deverão ser realizados sem custo adicional para a Contratante.

8.4.4 Prorrogação ou Adequação do Cronograma

O prazo de implantação poderá ser prorrogado ou o cronograma ajustado, pelo período tecnicamente necessário, mediante justificativa formal devidamente fundamentada e aceita pela Administração, quando houver circunstâncias que efetivamente impeçam ou retardem a execução das atividades previstas.

A prorrogação não será automática e deverá considerar a causa do impedimento, o impacto sobre a implantação e as medidas adotadas para sua superação.

A ocorrência de atraso imputável exclusivamente à Contratada não implicará direito automático à prorrogação, sem prejuízo da aplicação das demais disposições contratuais cabíveis.

Nos casos em que o atraso decorrer de providências de responsabilidade da Contratante ou de dependência de sistemas, autorizações ou serviços de terceiros indispensáveis à implantação, os respectivos impactos deverão ser formalmente registrados e considerados na adequação do cronograma.

8.5 GERENCIAMENTO E MONITORAMENTO DA SOLUÇÃO:

A Contratada deverá disponibilizar mecanismos de administração, gerenciamento, monitoramento e controle da solução, assegurando à Contratante condições adequadas para acompanhar sua utilização, desempenho, disponibilidade, segurança e cumprimento das obrigações contratuais durante toda a vigência.

Os recursos de gerenciamento poderão ser disponibilizados por painel administrativo, console, módulo de administração, ferramenta de monitoramento, relatórios, serviços integrados ou outros meios tecnicamente equivalentes.

8.5.1 Administração e Informações Operacionais

A solução deverá disponibilizar aos usuários administrativos autorizados recursos que permitam, conforme suas atribuições:

- a. consultar informações relativas aos usuários cadastrados e respectivas situações de acesso;
- b. consultar informações quantitativas sobre documentos, processos, protocolos e demais registros mantidos na solução;
- c. acessar indicadores operacionais relacionados à utilização e tramitação das informações;
- d. consultar informações sobre utilização da capacidade de armazenamento e demais recursos contratados, quando aplicável;
- e. acompanhar informações relevantes ao funcionamento e administração da solução;
- f. consultar configurações, perfis, permissões e demais elementos administrativos conforme o nível de acesso concedido.

Os perfis administrativos deverão possuir permissões compatíveis com as atribuições definidas pela Contratante, observando-se o princípio do menor privilégio e a segregação adequada de responsabilidades.

8.5.2 Monitoramento de Disponibilidade e Desempenho

A Contratada deverá disponibilizar informações suficientes para acompanhamento dos níveis de disponibilidade e desempenho estabelecidos neste Termo de Referência, incluindo, quando aplicável:

- a) índice de disponibilidade da solução;
- b) histórico de indisponibilidades e interrupções relevantes;
- c) informações sobre manutenções programadas e emergenciais;
- d) registros de incidentes operacionais;
- e) informações sobre chamados técnicos e respectivos tempos de atendimento;

- f) evidências necessárias à verificação do cumprimento dos níveis de serviço contratados.

Os critérios de disponibilidade, desempenho, medição e SLA deverão observar o item específico deste Termo de Referência, evitando-se interpretações divergentes entre os diferentes requisitos contratuais.

8.5.3 Auditoria e Rastreabilidade

A solução deverá manter registros de auditoria dos eventos relevantes para segurança, rastreabilidade e comprovação das operações realizadas.

Os registros deverão conter, quando aplicável:

- a) identificação do usuário ou agente responsável pela operação;
- b) data e hora do evento;
- c) tipo de operação ou ação realizada;
- d) identificação do documento, processo, registro, funcionalidade ou recurso afetado;
- e) resultado da operação, quando relevante;
- f) demais informações necessárias à compreensão e investigação do evento.

Os registros de auditoria deverão:

- ser protegidos contra alteração ou exclusão indevida;
- possuir acesso restrito a usuários devidamente autorizados;
- permanecer disponíveis para consulta pelo período definido nas regras de segurança, auditoria e retenção aplicáveis;
- permitir pesquisa, filtragem e recuperação das informações necessárias à fiscalização e investigação de ocorrências;
- observar os demais requisitos de auditoria estabelecidos neste Termo de Referência.

8.5.4 Monitoramento Proativo

A Contratada deverá manter monitoramento contínuo dos componentes e serviços sob sua responsabilidade necessários ao funcionamento da solução.

O monitoramento deverá permitir a identificação tempestiva de:

- indisponibilidades;
- falhas de componentes;
- degradações relevantes de desempenho;
- erros operacionais recorrentes;
- falhas em rotinas essenciais;
- eventos de segurança relevantes;
- outras ocorrências que possam comprometer a continuidade ou a qualidade do serviço.

Identificada ocorrência relevante, a Contratada deverá adotar as medidas necessárias à sua contenção, mitigação, restabelecimento e correção, observando os níveis de serviço definidos contratualmente.

8.5.5 Segurança dos Recursos de Gerenciamento

Os mecanismos de administração e monitoramento deverão observar os requisitos de segurança da informação estabelecidos neste Termo de Referência, contemplando, no mínimo:

- a. autenticação e controle de acesso baseados em perfis e permissões;
- b. restrição das funções administrativas a usuários autorizados;
- c. proteção das comunicações por mecanismos criptográficos adequados;
- d. registro das operações administrativas relevantes;
- e. proteção contra acessos, alterações ou exclusões não autorizadas;
- f. aplicação de mecanismos destinados à preservação da integridade e disponibilidade das informações.

As políticas e controles gerais de backup, continuidade, criptografia, proteção de dados e segurança deverão observar os itens específicos deste Termo de Referência.

8.5.6 Fiscalização e Evidências Contratuais

A Contratada deverá disponibilizar à fiscalização, sempre que solicitado e dentro de prazo razoável, informações, relatórios, registros e evidências suficientes para verificação do cumprimento das obrigações contratuais.

Poderão ser solicitadas, entre outras:

- a) evidências de cumprimento do SLA;
- b) relatórios de disponibilidade;
- c) registros de incidentes relevantes;
- d) informações sobre chamadas de suporte;
- e) evidências de execução de backups e testes de recuperação;
- f) registros de auditoria relacionados a ocorrências específicas;
- g) demais informações necessárias à fiscalização técnica do contrato.

A disponibilização das informações deverá preservar credenciais, chaves criptográficas, segredos de segurança, segredos comerciais ou outras informações cuja exposição possa comprometer a segurança da solução, sem prejuízo do fornecimento das evidências necessárias à fiscalização.

8.5.7 Administração pela Contratante

A Contratante designará os usuários e unidades responsáveis pelo gerenciamento técnico e administrativo da solução.

O acesso às funcionalidades de gerenciamento deverá observar as permissões atribuídas aos respectivos usuários, permitindo a segregação de responsabilidades e a limitação das funções administrativas conforme as competências definidas pela Administração.

Alterações de usuários responsáveis, unidades administrativas ou atribuições internas não deverão exigir modificação da arquitetura da solução ou intervenção extraordinária da Contratada, desde que possam ser realizadas por meio dos mecanismos regulares de administração e configuração disponibilizados.

8.6 MANUTENÇÃO, SUPORTE TÉCNICO E NÍVEIS DE SERVIÇO – SLA:

A Contratada será responsável, durante toda a vigência contratual, pela manutenção, sustentação, atualização e suporte técnico da solução, assegurando seu funcionamento regular, segurança, continuidade, compatibilidade e atendimento aos requisitos deste Termo de Referência.

Todos os serviços de manutenção e suporte necessários ao atendimento do objeto contratado deverão estar incluídos no valor da contratação, ressalvadas exclusivamente novas funcionalidades, produtos ou serviços que caracterizem ampliação de escopo e sejam formalmente contratados pela Administração.

8.6.1 Atendimento e Suporte Técnico

A Contratada deverá disponibilizar canais formais de suporte técnico que permitam a abertura, registro, acompanhamento e consulta das solicitações.

Deverá ser disponibilizado, no mínimo, sistema eletrônico de chamados ou mecanismo equivalente, complementado por e-mail e canal de comunicação síncrona, como telefone, chat ou recurso equivalente.

Cada solicitação deverá possuir identificador ou número de protocolo e histórico suficiente para acompanhamento de sua evolução.

O atendimento ordinário aos usuários deverá ser prestado, no mínimo, de segunda a sexta-feira, das 8h às 19h, excetuados feriados, salvo condição mais abrangente oferecida pela Contratada.

Os incidentes críticos relacionados à indisponibilidade generalizada, comprometimento grave de funcionalidades essenciais, perda ou risco de perda de dados ou eventos graves de segurança deverão possuir tratamento prioritário, independentemente do horário regular de suporte, observados os mecanismos de monitoramento contínuo previstos neste Termo de Referência.

8.6.2 Atendimento a Incidentes

Os incidentes deverão ser classificados de acordo com sua criticidade, impacto e urgência.

Durante o horário regular de atendimento, a primeira resposta às solicitações deverá ocorrer em até 30 (trinta) minutos, compreendendo o reconhecimento da ocorrência e o início de seu tratamento.

Nos incidentes críticos que provoquem indisponibilidade total ou comprometimento grave de funcionalidades essenciais, a Contratada deverá iniciar imediatamente as providências de tratamento e buscar o restabelecimento do serviço ou implementação de solução de contorno tecnicamente adequada em até 2 (duas) horas, mantendo atuação contínua até a normalização da operação.

Quando não for possível a correção definitiva dentro do prazo de restabelecimento, a Contratada deverá manter a Contratante informada sobre:

- a) causa identificada ou diagnóstico preliminar;
- b) providências adotadas;
- c) solução de contorno implementada, quando existente;
- d) riscos remanescentes;
- e) previsão para correção definitiva.

Para ocorrências não críticas que não possam ser solucionadas imediatamente, deverá ser apresentado diagnóstico ou posicionamento técnico no prazo previsto para o respectivo nível de atendimento, conforme os critérios estabelecidos neste Termo de Referência.

O atendimento será realizado preferencialmente de forma remota, podendo ocorrer presencialmente quando tecnicamente necessário e devidamente justificado, sem custo adicional quando a atividade estiver compreendida no escopo contratado.

8.6.3 Manutenção da Solução

A Contratada deverá realizar, sem custo adicional dentro do escopo contratado, as atividades de manutenção necessárias à continuidade e adequada utilização da solução.

a) Manutenção Corretiva

Compreende a correção de falhas, erros, defeitos, comportamentos inesperados ou desconformidades que prejudiquem ou impeçam o funcionamento das funcionalidades contratadas.

b) Manutenção Preventiva

Compreende atualizações, patches, ajustes, correções preventivas, otimizações e demais intervenções destinadas a preservar a segurança, estabilidade, disponibilidade e desempenho da solução.

c) Manutenção Evolutiva

Compreende a disponibilização de novas versões, releases, melhorias de desempenho, usabilidade, segurança e funcionalidades que sejam incorporadas de forma geral à mesma solução, edição ou plano contratado durante sua vigência.

Não será considerada obrigação de manutenção evolutiva a disponibilização automática e gratuita de novos produtos, módulos ou serviços comercializados separadamente e que representem ampliação do escopo originalmente contratado.

As atualizações não poderão resultar na supressão ou degradação das funcionalidades necessárias ao atendimento dos requisitos deste Termo de Referência.

d) Manutenção Adaptativa

Compreende as adequações necessárias para manter as funcionalidades contratadas compatíveis com alterações legais, regulamentares, normativas ou de padrões oficiais que incidam diretamente sobre o objeto contratado.

A obrigação abrangerá as adequações necessárias ao cumprimento da legislação e regulamentação aplicáveis à gestão documental, processos administrativos, proteção de dados, transparência, governo digital, assinaturas eletrônicas, interoperabilidade e demais matérias diretamente relacionadas às funcionalidades da solução.

As alterações deverão ser implementadas em prazo compatível com sua vigência ou exigibilidade, quando tecnicamente possível, considerando-se as datas e condições estabelecidas nos respectivos atos normativos.

A obrigação de manutenção adaptativa ficará restrita às funcionalidades e finalidades abrangidas pelo objeto contratado, não compreendendo automaticamente a criação de novos produtos ou serviços estranhos ao escopo.

Sempre que uma atualização produzir alteração relevante para os usuários ou para a Administração, a Contratada deverá disponibilizar informações sobre as modificações realizadas e, quando aplicável, atualizar manuais, materiais de treinamento ou orientações correspondentes.

8.6.4 Disponibilidade e Apuração do Nível de Serviço

A disponibilidade da solução deverá observar o percentual mensal mínimo de 99,5%, conforme estabelecido no item específico de disponibilidade deste Termo de Referência.

O período de indisponibilidade será contabilizado a partir do primeiro registro objetivo da ocorrência, considerando-se o momento mais antigo entre:

- a) a detecção pelos mecanismos de monitoramento da Contratada; ou
- b) a comunicação ou registro da ocorrência pela Contratante.

A indisponibilidade será considerada encerrada quando as funcionalidades afetadas estiverem efetivamente restabelecidas em condições regulares de utilização.

Não serão computadas como indisponibilidade as hipóteses expressamente excluídas no item específico de SLA deste Termo de Referência.

Fica afastada a previsão de tolerância autônoma de 8 (oito) horas mensais, uma vez que o limite admissível de indisponibilidade será aquele decorrente do percentual mínimo de disponibilidade mensal contratado.

O descumprimento dos níveis mínimos de serviço será considerado na medição mensal e poderá resultar em ajuste ou glosa proporcional da remuneração, conforme os critérios de medição e pagamento estabelecidos neste Termo de Referência, sem prejuízo da aplicação das sanções administrativas cabíveis nos casos e condições previstos no edital, contrato e legislação.

A eventual aplicação de sanções administrativas observará procedimento próprio, assegurados o contraditório e a ampla defesa, não se confundindo com os ajustes de pagamento decorrentes da aferição objetiva dos níveis de serviço.

8.6.5 Atualizações e Intervenções Programadas

As intervenções programadas que possam afetar a disponibilidade ou utilização da solução deverão ser comunicadas à Contratante com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas.

Sempre que possível, deverão ser executadas em períodos de menor impacto para a Administração.

A comunicação deverá informar, quando aplicável:

- finalidade da intervenção;
- funcionalidades ou serviços afetados;
- período estimado de início e término;
- impactos previstos;
- providências ou orientações necessárias aos usuários.

Intervenções emergenciais necessárias à correção de vulnerabilidades críticas, incidentes graves ou risco à continuidade poderão ser realizadas sem observância integral do prazo de antecedência, devendo a Contratante ser comunicada tão logo seja tecnicamente possível.

8.6.6 Registro e Controle dos Atendimentos

A Contratada deverá manter histórico das solicitações e incidentes técnicos, contendo, no mínimo:

- identificador do atendimento;
- data e hora de abertura;
- solicitante;
- descrição e classificação da ocorrência;
- nível de criticidade;
- registros das interações e providências;
- data e hora dos eventos relevantes;
- solução de contorno, quando aplicada;
- solução definitiva;
- data e hora do encerramento;
- situação do atendimento.

Os registros deverão permanecer disponíveis para consulta pelos usuários autorizados e pela fiscalização durante o período necessário à gestão e acompanhamento do contrato.

9. PAGAMENTO

9.1 Condições para Início da Medição e dos Pagamentos

Não haverá pagamento específico pelas atividades de implantação, configuração, parametrização, migração, integrações, treinamento inicial e demais atividades necessárias à entrada em produção da solução, devendo todos os respectivos custos estar contemplados no preço ofertado pela Contratada.

A realização da Prova de Conceito – PoC integra a fase de avaliação da proposta no procedimento licitatório e não caracteriza execução contratual nem gera direito a pagamento pela Administração.

A medição dos serviços mensais somente terá início após a conclusão das atividades necessárias à implantação, entrada da solução em produção e emissão do respectivo **Termo de Aceite Técnico da Implantação** pela Contratante.

9.2 Condições para o Início da Operação Remunerada

O início da medição da disponibilização e direito de uso da solução ficará condicionado, no mínimo, à:

- I. conclusão das atividades de implantação necessárias à entrada em produção;
- II. conclusão e validação da migração dos dados, documentos, anexos, metadados e demais informações integrantes do escopo;
- III. realização e aprovação dos testes operacionais e demais validações previstas para a implantação;
- IV. correção das não conformidades impeditivas identificadas durante os testes;
- V. disponibilização da solução em ambiente de produção em condições regulares de utilização;
- VI. emissão do Termo de Aceite Técnico da Implantação pela Contratante.

O aceite será formalizado mediante relatório ou termo técnico elaborado pelos responsáveis pela fiscalização e/ou comissão designada, conforme as competências estabelecidas pela Administração.

A aprovação da implantação não afastará a responsabilidade da Contratada pela correção de falhas, vícios, inconsistências ou desconformidades posteriormente identificadas durante a execução contratual.

O primeiro período de medição terá início na data do aceite técnico e da efetiva disponibilização da solução em produção, sendo o pagamento calculado proporcionalmente aos dias de efetiva prestação quando o primeiro período não corresponder a mês completo.

9.3 Medição Mensal dos Serviços

Após a entrada em produção, os serviços serão medidos mensalmente, considerando a efetiva disponibilização e execução das obrigações correspondentes ao período.

A medição deverá considerar, conforme aplicável:

- a) disponibilização e direito de uso das funcionalidades contratadas;
- b) manutenção e atualização da solução;
- c) suporte técnico;
- d) disponibilidade e cumprimento dos níveis de serviço – SLA;
- e) execução das demais obrigações continuadas previstas neste Termo de Referência.

O descumprimento de níveis mínimos de serviço ou a execução parcial de obrigação mensurável poderá resultar em ajuste ou glosa proporcional do valor da medição, conforme os critérios estabelecidos neste Termo de Referência, sem prejuízo da apuração de eventuais sanções administrativas quando cabíveis.

A medição deverá ser analisada e atestada pelo fiscal do contrato ou servidor formalmente designado antes da liquidação da despesa.

9.4 Regularidade e Condições Contratuais

A Contratada deverá manter, durante toda a execução contratual, as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, nos termos da Lei nº 14.133/2021.

Para fins de instrução do processo de pagamento, a Administração poderá verificar a regularidade fiscal, previdenciária e trabalhista da Contratada mediante consulta aos sistemas e bases oficiais ou exigir os documentos correspondentes, conforme a legislação e regulamentação aplicáveis.

Constatada situação de irregularidade, a Contratada deverá ser formalmente notificada para adoção das providências necessárias à sua regularização, sem prejuízo das medidas administrativas e contratuais cabíveis.

9.5 Faturamento e Forma de Pagamento

A primeira Nota Fiscal deverá ser emitida somente após o início do período de medição decorrente do Termo de Aceite Técnico da Implantação.

Os pagamentos subsequentes serão realizados mensalmente, correspondentes aos serviços efetivamente executados e atestados no respectivo período.

Para processamento do pagamento deverão ser observados, no mínimo:

- apresentação da Nota Fiscal ou documento fiscal equivalente regularmente emitido;
- correspondente medição mensal devidamente atestada;
- aplicação, quando existente, das glosas ou ajustes decorrentes dos níveis de serviço;
- verificação das condições contratuais exigíveis;
- demais documentos exigidos pela legislação e regulamentação aplicáveis.

A Nota Fiscal deverá corresponder ao valor efetivamente devido após a apuração da respectiva medição.

9.6 Prazo para Pagamento

O pagamento será efetuado no prazo de até 30 (trinta) dias corridos, contados da data do recebimento da Nota Fiscal Eletrônica devidamente atestada pelo fiscal do contrato ou servidor formalmente designado, desde que acompanhada da documentação exigida.

Havendo erro, inconsistência ou circunstância que impeça regularmente a liquidação da despesa, a Contratada será comunicada para adoção das providências necessárias, passando o prazo correspondente a observar a regulamentação aplicável após a regularização da pendência.

Os pagamentos deverão observar a ordem cronológica legalmente estabelecida para as obrigações da Administração. A Lei nº 14.133/2021 estabelece essa ordem para cada fonte diferenciada de recursos e categoria contratual.

10. CRITÉRIO DE JULGAMENTO

10.1 Critério de Julgamento

O critério de julgamento será o de menor preço, aferido pelo valor global da contratação, observados os requisitos técnicos, funcionais e os parâmetros mínimos de qualidade estabelecidos no edital, neste Termo de Referência e em seus anexos.

O valor global ofertado deverá contemplar todos os custos necessários à execução integral do objeto durante o período contratual considerado para julgamento, incluindo os custos relativos à:

- disponibilização e direito de uso da solução;
- implantação, configuração e parametrização;
- migração e validação dos dados integrantes do escopo;

- integrações previstas;
- treinamento e capacitação inicial;
- hospedagem e infraestrutura necessária à solução;
- manutenção e atualizações;
- suporte técnico;
- backup, segurança e continuidade;
- demais serviços e recursos necessários ao integral atendimento do objeto.

Não haverá remuneração adicional por atividades ou recursos necessários ao cumprimento dos requisitos contratados que estejam compreendidos no escopo deste Termo de Referência.

A adoção do julgamento pelo valor global decorre da interdependência funcional e operacional entre a solução e os serviços necessários à sua implantação, migração, disponibilização, integração, hospedagem, manutenção, suporte, segurança e continuidade, cuja execução por diferentes responsáveis poderá dificultar a definição de responsabilidades e comprometer a gestão integrada do objeto.

A opção pelo não parcelamento deverá observar a análise técnica e econômica constante do Estudo Técnico Preliminar, considerando a viabilidade do parcelamento, seus impactos sobre a competição, os custos de gestão de múltiplos contratos, a responsabilidade técnica e os riscos à adequada execução do objeto, em conformidade com o art. 47 da Lei nº 14.133/2021.

10.2 Validade e Composição das Propostas

As propostas deverão possuir validade mínima de 90 (noventa) dias, contados da data de sua apresentação, salvo condição diversa estabelecida no edital em conformidade com a regulamentação aplicável.

Os preços ofertados deverão compreender todos os custos diretos e indiretos necessários à execução do objeto, inclusive tributos, encargos trabalhistas, previdenciários e comerciais, despesas administrativas, infraestrutura, implantação, configuração, migração, treinamento, suporte, manutenção, atualizações e demais despesas necessárias ao cumprimento das obrigações assumidas.

O reajuste dos preços observará exclusivamente as condições estabelecidas no **item 12.2** deste Termo de Referência e no instrumento contratual.

10.3 Exequibilidade e Conformidade das Propostas

Serão desclassificadas, observados os procedimentos previstos no edital e na legislação aplicável, as propostas que:

- apresentarem vícios insanáveis ou deixarem de atender às especificações técnicas e funcionais obrigatórias estabelecidas no edital e neste Termo de Referência;
- apresentarem preços inexequíveis ou não tiverem sua exequibilidade demonstrada quando solicitado pela Administração;
- permanecerem acima do valor máximo aceitável para a contratação, quando aplicável, após os procedimentos de julgamento e negociação previstos no edital;
- apresentarem outras desconformidades insanáveis com as exigências do instrumento convocatório;

- V. quando submetidas à Prova de Conceito, deixarem de atender a requisito previamente classificado como obrigatório e eliminatório no respectivo Anexo de avaliação.

Quando houver dúvida quanto à exequibilidade da proposta, a Administração poderá realizar diligências ou solicitar ao licitante elementos capazes de demonstrar a viabilidade de execução do objeto pelo preço ofertado, nos termos do art. 59 da Lei nº 14.133/2021.

A análise de conformidade técnica deverá observar a finalidade funcional dos requisitos estabelecidos, admitindo-se soluções tecnicamente equivalentes nos casos expressamente permitidos por este Termo de Referência.

10.4 Fundamentação do Critério de Julgamento

O julgamento observará os princípios e regras estabelecidos na Lei Federal nº 14.133/2021, especialmente quanto à seleção da proposta apta a proporcionar o resultado de contratação mais vantajoso para a Administração.

O critério de menor preço observará os parâmetros mínimos de qualidade, desempenho, segurança, interoperabilidade, disponibilidade e demais requisitos estabelecidos no edital e neste Termo de Referência, não sendo considerado exclusivamente o preço nominal quando a proposta não atender às condições técnicas mínimas exigidas.

11. DA HABILITAÇÃO

Conforme previsto nos arts. 62 a 70 da Lei nº 14.133/2021 e na regulamentação municipal aplicável, para fins de habilitação neste certame, as licitantes deverão apresentar a documentação destinada à comprovação de sua habilitação jurídica, qualificação técnica, regularidade fiscal, social e trabalhista e qualificação econômico-financeira, conforme segue.

11.1. HABILITAÇÃO JURÍDICA

Deverá ser apresentada documentação compatível com a natureza jurídica da licitante:

- a)** Registro comercial, no caso de empresa individual;
- b)** Ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, com todas as alterações subsequentes ou versão consolidada, conforme o caso, demonstrando que o objeto social é compatível com o objeto da licitação;
- c)** No caso de sociedade por ações, acompanhar também os documentos de eleição de seus administradores;
- d)** No caso de sociedades civis, ato constitutivo registrado em cartório competente, acompanhado da ata de eleição da diretoria em exercício;
- e)** Decreto de autorização e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido por órgão competente, tratando-se de empresa estrangeira autorizada a funcionar no Brasil, quando a atividade assim o exigir.

11.2. REGULARIDADE FISCAL E TRABALHISTA

- a) Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ);
- b) Prova de inscrição no Cadastro de Contribuintes Municipal relativa à sede ou ao domicílio do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto do certame;
- c) Prova de regularidade fiscal para com a Fazenda Federal, mediante prova de regularidade de Débitos ou relativa a Tributos Federais (inclusive contribuições sociais) e à Dívida Ativa da União;
- d) Prova de regularidade fiscal para com a Fazenda Municipal, da sede ou do domicílio do licitante, relativas às suas obrigações tributárias atinentes ao ramo de atividade objeto da licitação.
- e) Prova de regularidade relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS);
- f) Prova de regularidade relativa à inexistência de débitos perante a Justiça do Trabalho; ou certidão positiva com efeitos de negativa.

11.2.1. A comprovação de regularidade fiscal e trabalhista das microempresas e empresas de pequeno porte somente será exigida para efeito de assinatura do contrato; (LC nº 123, art. 42).

11.2.2. As microempresas e empresas de pequeno porte, por ocasião da participação neste certame, deverão apresentar toda a documentação exigida para fins de comprovação de regularidade fiscal e trabalhista, mesmo que esta apresente alguma restrição; (LC nº 123, art. 43, caput).

11.2.3. Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal e trabalhista, será assegurado o prazo de 05 (cinco) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado vencedor do certame, prorrogável por igual período, a critério da Administração, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais documentos de prova de regularidade; (LC nº 123, art. 43, § 1º).

11.2.4. A não regularização da documentação no prazo previsto no subitem 11.2.3 implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções legalmente cabíveis, sendo facultado à Administração convocar os licitantes remanescentes, observada a ordem de classificação e as condições estabelecidas no edital e na legislação aplicável, ou adotar as demais providências legalmente cabíveis.

11.2.5. Para os documentos de regularidade fiscal que não apresentarem prazo de validade considerar-se-á 90 (noventa) dias a partir da data de emissão.

11.3. QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

Nos termos do art. 69 da Lei nº 14.133/2021:

Certidão negativa de feitos sobre falência, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica, com validade de até 90 (noventa) dias quando não constar prazo de validade no próprio documento.

11.4 QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

Nos termos do art. 67 da Lei nº 14.133/2021, a licitante deverá comprovar aptidão técnica compatível com o objeto desta contratação.

a) Qualificação Técnico-Operacional

A licitante deverá apresentar atestado(s) de capacidade técnica emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado que comprove(m) a execução satisfatória de serviços similares e compatíveis com o objeto desta contratação, de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior, relacionados à implantação e disponibilização de solução informatizada de gestão eletrônica de documentos e/ou processos administrativos.

O(s) atestado(s), considerado(s) isoladamente ou em conjunto, deverá(ão) demonstrar experiência compatível com parcelas relevantes do objeto, contemplando, conforme aplicável:

- implantação de solução de gestão documental e/ou processo eletrônico;
- disponibilização da solução em ambiente web;
- disponibilização e direito de uso da solução com suporte técnico e manutenção;
- operação em ambiente institucional ou corporativo.

b) Compatibilidade e Complexidade

Considerando a natureza continuada e institucional da solução, o(s) atestado(s) deverá(ão) demonstrar experiência prévia compatível com a complexidade tecnológica e operacional do objeto, contemplando características tais como:

- controle de usuários e perfis de acesso;
- tramitação eletrônica de documentos ou processos;
- registros de auditoria e rastreabilidade;
- prestação continuada de suporte técnico;
- implantação envolvendo migração, conversão, importação ou tratamento de dados preexistentes.

Não será exigida identidade integral entre as funcionalidades ou nomenclaturas da solução anteriormente executada e aquelas previstas neste Termo de Referência, desde que demonstrada experiência em serviços similares de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior.

c) Quantitativo Mínimo

Com fundamento no art. 67, §2º, da Lei nº 14.133/2021, deverá ser exigida comprovação de experiência mínima correspondente a 50% (cinquenta por cento) do quantitativo estimado de usuários da solução, conforme justificado no Estudo Técnico Preliminar.

Tal exigência visa assegurar que a empresa possui experiência prévia compatível com a complexidade da solução, mitigando riscos operacionais e garantindo a continuidade do serviço público.

d) Requisitos Formais do Atestado

O(s) atestado(s) deverá(ão) conter informações suficientes para identificação e verificação da experiência declarada, contemplando, no mínimo:

- identificação do emitente;
- identificação da empresa atestada;
- descrição clara dos serviços executados;
- indicação de sua execução satisfatória;

- período da prestação;
- identificação do responsável pela emissão;
- assinatura física ou eletrônica, ou outro mecanismo que permita verificar a autoria e autenticidade do documento.

A Administração poderá realizar diligências destinadas à verificação da autenticidade e ao esclarecimento das informações constantes dos documentos apresentados, observados os limites previstos no art. 64 da Lei nº 14.133/2021.

12. PRAZO E VIGÊNCIA

12.1 – Vigência Contratual.

O contrato terá vigência inicial de 12 (doze) meses, contados na forma definida no instrumento contratual, por se tratar de serviço contínuo de disponibilização, manutenção, suporte e sustentação de solução informatizada.

O contrato poderá ser prorrogado sucessivamente, mediante interesse da Administração e observância das condições previstas nos arts. 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021, desde que:

- 1) haja previsão no edital e no instrumento contratual;
- 2) permaneça caracterizada a natureza contínua e a necessidade dos serviços;
- 3) seja demonstrado o adequado cumprimento das obrigações contratuais;
- 4) a autoridade competente ateste que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração;
- 5) seja verificada a disponibilidade orçamentária e o atendimento das demais condições legais aplicáveis;
- 6) sejam mantidas as condições necessárias à regular execução contratual.

12.2 – Reajuste.

Os preços contratados poderão ser reajustados somente após decorridos 12 (doze) meses do início efetivo da utilização da solução em ambiente de produção pela Administração, mediante aplicação do índice de reajuste expressamente definido no contrato, observada a legislação aplicável e a data-base legal da contratação.

O reajuste limitar-se-á à variação do índice contratualmente estabelecido, não sendo admitida a aplicação de percentual ou índice diverso sem fundamento legal.

13. CONDIÇÕES OPERACIONAIS E ADMINISTRATIVAS

13.1 Condições Gerais

Para a adequada execução do objeto, deverão ser observadas as seguintes condições:

- a. a Nota Fiscal deverá ser emitida em nome do **Município de Santa Cruz do Rio Pardo – CNPJ nº 46.231.890/0001-43**, observadas as condições de faturamento e pagamento estabelecidas neste Termo de Referência e no instrumento contratual;

- b. o acompanhamento e a fiscalização da execução contratual serão realizados por servidor(es) do Departamento de Tecnologia da Secretaria de Tecnologia, Indústria e Comércio formalmente designado(s) pela Administração, nos termos do art. 117 da Lei Federal nº 14.133/2021;
- c. a licitante poderá, facultativamente, realizar vistoria técnica, mediante prévio agendamento, acompanhada pela equipe do Departamento de Tecnologia da Secretaria de Tecnologia, Indústria e Comércio, quando entender necessária ao conhecimento das condições relacionadas à execução do objeto;
- d. a não realização da vistoria facultativa não implicará inabilitação, desclassificação ou qualquer restrição à participação da licitante no certame.

14. ESTIMATIVA DO PREÇO

CONTRATAÇÃO DE SOLUÇÃO INFORMATIZADA PARA GESTÃO ELETRÔNICA DE DOCUMENTOS E PROCESSOS ADMINISTRATIVOS			
QTD	DESCRIÇÃO DO PRODUTO/SERVIÇO	V. UNIT. (R\$)	V. TOT. 12meses (R\$)
12 Mensalidades	Disponibilização e direito de uso de solução informatizada, em ambiente web e modelo SaaS (Software como Serviço), com recursos integrados ou interoperáveis, destinada à gestão eletrônica de documentos, processos administrativos, comunicação institucional e atendimento digital ao cidadão, contemplando as funcionalidades e requisitos estabelecidos neste Termo de Referência, para aproximadamente 350 (trezentos e cinquenta) usuários internos.	R\$ 17.040,00	R\$ 204.480,00
1 Serviço	Serviços de implantação, incluindo parametrização do sistema, configuração inicial, adequação aos fluxos administrativos do Município e ativação do ambiente produtivo.	R\$ 3.999,96	R\$ 3.999,96
1 Serviço	Migração e preservação de dados , abrangendo documentos, processos, metadados, históricos e registros administrativos provenientes do sistema atualmente utilizado, assegurando integridade, rastreabilidade e continuidade operacional.	R\$ 3.999,96	R\$ 3.999,96
12 Mensalidades	Suporte técnico, manutenção corretiva, evolutiva e preventiva , incluindo atualizações do sistema, atendimento remoto, correções de falhas e adequações legais durante a vigência contratual	R\$ 2.125,00	R\$ 25.500,00
12 Mensalidades	Georreferenciamento e Análise Geoespacial (visualização de dados Geoespaciais)	R\$ 3.102,06	R\$ 37.224,69
12 mensalidades	Assistente Virtual de Atendimento ao Cidadão (whatsapp)	R\$ 4.057,00	R\$ 48.684,00

12 mensalidades	Fiscalização de Obras e Posturas	R\$ 1.879,00	R\$ 22.548,00
12 Mensalidades	Gestão de Ocorrências e Demandas da Guarda Municipal	R\$ 1.557,00	R\$ 18.684,00
12 mensalidades	Licenciamento Ambiental Digital	R\$ 2.354,00	R\$ 28.248,00
TOTAL DA CONTRATAÇÃO			R\$ 393.368,64

Os valores individualizados referentes à implantação e à migração representam componentes da formação do valor estimado global da contratação, não constituindo parcelas autônomas de faturamento, devendo o pagamento observar exclusivamente as condições previstas no item 9 deste Termo de Referência.

15. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

As despesas decorrentes da presente contratação serão suportadas pelas seguintes despesas orçamentárias:

Unidade orçamentária: 02.11.00 - SECRETARIA DE TECNOLOGIA, INDÚSTRIA E COMÉRCIO

Unidade Executora: 02.11.04 - DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA

Funcional Programática: 04.126.0021.2.081 - MANUTENCAO DO DEPARTAMENTO DE TECNOLOGIA

Natureza da Despesa: 511 - OUTROS SERVIÇOS DE TERCEIROS - PESSOA JURÍDICA

Fonte de Recurso: 01 TESOURO

16. DISPOSIÇÕES FINAIS

16.1 Informações Complementares

- A Contratada deverá garantir a confidencialidade, integridade, disponibilidade e segurança das informações armazenadas, processadas ou trafegadas no âmbito da solução, adotando as medidas técnicas e administrativas necessárias à sua proteção e respondendo, na forma da legislação e do contrato, por danos decorrentes de atos ou omissões que lhe sejam atribuíveis na execução dos serviços.
- A Contratada deverá observar integralmente as disposições da Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD, atuando como operadora dos dados pessoais naquilo em que realizar tratamento em nome e segundo as instruções da Contratante, devendo adotar medidas técnicas e administrativas adequadas para proteção dos dados contra acessos não autorizados, perda, alteração, divulgação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito.
- Alterações técnicas relevantes que possam impactar as funcionalidades contratadas, segurança, disponibilidade, integridade das informações, condições relevantes de hospedagem, interoperabilidade, integrações ou cumprimento dos requisitos estabelecidos neste Termo de Referência deverão ser previamente comunicadas à Contratante.

Quando a alteração implicar modificação das condições ou obrigações originalmente contratadas, sua implementação dependerá da prévia análise e aprovação da Administração.

Alterações internas de arquitetura, infraestrutura ou tecnologia que não impliquem redução das funcionalidades, níveis de serviço, segurança, interoperabilidade ou demais requisitos contratados

poderão ser realizadas pela Contratada no âmbito da manutenção e evolução tecnológica da solução, observadas as demais obrigações previstas neste Termo de Referência.

- d) A solução deverá manter, durante toda a vigência contratual, conformidade com a legislação, regulamentação e normas técnicas aplicáveis ao objeto, especialmente aquelas relacionadas à gestão documental, processos administrativos, transparência, acesso à informação, proteção de dados pessoais, governo digital, assinaturas eletrônicas e segurança da informação.
- e) O descumprimento das obrigações contratuais, dos níveis de serviço, dos requisitos técnicos ou das demais condições estabelecidas poderá ensejar, conforme a natureza e gravidade da infração e observados os procedimentos legalmente aplicáveis, a aplicação das sanções de **advertência, multa, impedimento de licitar e contratar ou declaração de inidoneidade para licitar ou contratar**, nos termos da Lei nº 14.133/2021, do edital e do instrumento contratual, assegurados o contraditório e a ampla defesa.
- f) A aplicação de sanção não prejudicará a adoção das demais medidas contratuais cabíveis, inclusive a eventual **extinção do contrato**, quando configurada hipótese prevista na legislação ou no instrumento contratual.

16.2 Conformidade Legal

16.2.1. Este Termo de Referência foi elaborado em conformidade com a Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021, com a regulamentação municipal aplicável e com as demais normas pertinentes à contratação.

16.2.2. A execução contratual deverá observar a legislação e regulamentação aplicáveis ao objeto, especialmente:

- Lei Federal nº 14.133/2021 – Lei de Licitações e Contratos Administrativos;
- Lei Federal nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD;
- Lei Federal nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação – LAI;
- Lei Federal nº 14.129/2021 – Lei de Governo Digital;
- Lei Federal nº 14.063/2020 – disposições relativas às assinaturas eletrônicas;
- normas aplicáveis à gestão e preservação de documentos e arquivos;
- legislação, regulamentos e normas internas aplicáveis no âmbito da Administração Municipal.

16.2.3. Os casos omissos serão solucionados de acordo com a legislação e regulamentação aplicáveis e com os princípios que regem a Administração Pública.

Santa Cruz do Rio Pardo, 27 de agosto de 2026.

Fábio Junior Origa

Coordenador do Departamento de Tecnologia
Secretaria de Tecnologia, Indústria e Comércio

ANEXO III

PROVA DE CONCEITO – SISTEMA DE GESTÃO DOCUMENTAL

1. OBJETIVO

A Prova de Conceito – PoC tem por objetivo verificar, mediante demonstração prática, objetiva e previamente definida, a aderência da solução ofertada aos requisitos técnicos e funcionais considerados críticos e representativos para a adequada execução do objeto.

A PoC será realizada pela licitante provisoriamente classificada em primeiro lugar, observadas as condições estabelecidas no edital, no Termo de Referência e neste Anexo.

A demonstração ficará restrita aos requisitos expressamente definidos neste Anexo e não se confundirá com a implantação definitiva da solução, não afastando a obrigação da futura Contratada de atender integralmente aos demais requisitos previstos no Termo de Referência durante a execução contratual.

A PoC terá por finalidade avaliar os resultados funcionais e as capacidades tecnológicas da solução, não sendo exigida identidade de nomenclatura, telas, menus, módulos, arquitetura, tecnologia, banco de dados ou forma de implementação em relação à descrição utilizada pela Administração.

As funcionalidades poderão ser atendidas mediante recursos nativos da solução, configuração, parametrização, integração, utilização de serviços especializados ou outros mecanismos tecnicamente equivalentes, desde que observadas as condições de demonstração estabelecidas neste Anexo e efetivamente comprovado o resultado funcional exigido.

2. CLASSIFICAÇÃO DOS REQUISITOS

Para fins de realização e avaliação da Prova de Conceito, os requisitos constantes deste Anexo serão classificados como **Críticos – C** ou **Representativos – R**.

2.1. Requisito Crítico – C

Considera-se requisito crítico aquele cuja demonstração funcional e operacional durante a PoC é indispensável para comprovar a capacidade mínima da solução para execução do objeto.

O requisito classificado como crítico deverá estar efetivamente operacional no ambiente apresentado para a PoC e deverá ser demonstrado mediante execução prática do respectivo critério objetivo de atendimento.

Para esses requisitos serão admitidos os seguintes resultados:

ATENDE – quando a funcionalidade for demonstrada de forma satisfatória e cumprir integralmente o resultado funcional estabelecido;

NÃO ATENDE – quando a funcionalidade não puder ser demonstrada ou quando o resultado apresentado não cumprir integralmente o requisito estabelecido.

2.2. Requisito Representativo – R

Considera-se requisito representativo aquele destinado a verificar capacidade funcional complementar ou especializada da solução, cujo atendimento poderá depender de configuração, parametrização, composição de fluxo, integração ou adequação durante a implantação.

O requisito representativo poderá ser considerado atendido mediante:

ATENDE – OPERACIONAL – quando a funcionalidade específica estiver disponível e for integralmente demonstrada em operação durante a PoC;

ATENDE – CAPACIDADE COMPROVADA – quando, embora a configuração definitiva destinada especificamente à finalidade descrita ainda não esteja previamente implantada, a licitante demonstrar, em ambiente funcional, mecanismo tecnológico já existente na solução que permita sua configuração, parametrização, composição de fluxo ou integração para atendimento do resultado exigido;

NÃO ATENDE – quando não for demonstrada a funcionalidade operacional nem capacidade tecnológica existente suficiente para atendimento do resultado requerido.

Não será considerada capacidade comprovada a mera declaração de futura implementação, promessa de desenvolvimento, apresentação comercial, documentação descritiva isolada, imagem, vídeo, mockup ou protótipo não funcional.

2.3. Obrigatoriedade dos Requisitos

Todos os requisitos constantes deste Anexo são obrigatórios para fins de aprovação da Prova de Conceito.

A distinção entre requisitos **C – Críticos** e **R – Representativos** refere-se à forma de comprovação admitida durante a PoC e não à facultatividade de atendimento.

A aprovação da solução dependerá:

- a) do atendimento integral de todos os requisitos classificados como **C – Críticos**; e
- b) da classificação de todos os requisitos **R – Representativos** como **ATENDE – OPERACIONAL** ou **ATENDE – CAPACIDADE COMPROVADA**.

O registro de **NÃO ATENDE** em qualquer requisito implicará a reprovação da solução na Prova de Conceito, observadas as condições e procedimentos estabelecidos neste Anexo e no edital.

3. FORMA DE REALIZAÇÃO DA PROVA DE CONCEITO

A Prova de Conceito será conduzida por Comissão ou Equipe Técnica formalmente designada pela Administração.

A demonstração deverá ocorrer em ambiente funcional da solução ofertada, podendo ser utilizado ambiente de produção, homologação, demonstração ou equivalente, devidamente configurado para realização dos testes.

A Administração poderá estabelecer previamente dados, situações hipotéticas, documentos, usuários, perfis, unidades administrativas, processos, protocolos e demais elementos necessários à execução dos testes, assegurando tratamento isonômico às licitantes eventualmente convocadas.

A licitante poderá realizar configurações e parametrizações durante a própria sessão da PoC, desde que sejam executadas mediante recursos, ferramentas ou mecanismos já existentes na solução apresentada.

Não será admitida, durante a PoC, a criação de nova funcionalidade por meio de desenvolvimento de código especificamente destinado a viabilizar requisito que não pudesse ser atendido pela solução ou por seus mecanismos tecnológicos já existentes.

Quando o requisito exigir demonstração prática, não será considerada suficiente sua comprovação exclusivamente mediante apresentação comercial, documentação, vídeo, imagem, captura de tela, mockup, protótipo não funcional ou declaração da licitante.

Serão utilizados, preferencialmente, dados fictícios ou preparados especificamente para a demonstração, evitando-se a utilização desnecessária de dados pessoais, informações sigilosas ou registros reais da Administração.

A avaliação deverá limitar-se aos requisitos, critérios objetivos e procedimentos previamente estabelecidos neste Anexo, não sendo permitida a criação de novas exigências, condições ou critérios de atendimento durante a realização da PoC.

4. SERVIÇOS EXTERNOS, CREDENCIAIS E INTEGRAÇÕES

Quando determinada funcionalidade depender de credencial, autorização, habilitação, conta institucional, API, serviço governamental, canal de mensageria, infraestrutura da Administração ou outro recurso externo que somente possa ser disponibilizado após a contratação, não será exigida a utilização das credenciais oficiais da Administração durante a PoC.

Nessas situações, a capacidade poderá ser demonstrada mediante:

- a. ambiente de homologação ou sandbox;
- b. credenciais de teste;
- c. integração funcional com serviço equivalente;
- d. endpoint ou serviço de integração efetivamente operacional;
- e. demonstração de integração equivalente já existente; ou
- f. outro mecanismo técnico que permita à Comissão verificar objetivamente a capacidade de integração da solução.

Não será suficiente a simples apresentação de documentação comercial ou declaração de que determinada integração poderá ser futuramente desenvolvida.

A integração definitiva com os ambientes, sistemas, canais e credenciais da Administração permanecerá sujeita às condições de implantação e ao respectivo aceite técnico.

5. INTERCORRÊNCIAS E REPETIÇÃO DE TESTES

Falhas circunstanciais de conectividade, indisponibilidade temporária de serviço externo ou ocorrência técnica que não evidencie, por si só, a inexistência da funcionalidade poderão, mediante decisão fundamentada da Comissão, justificar nova execução do respectivo teste.

A repetição poderá ocorrer durante a própria sessão ou em prazo definido pela Comissão, preservadas a isonomia, a transparência e a impossibilidade de utilização desse período para desenvolvimento de funcionalidade inexistente.

A ocorrência, a decisão adotada pela Comissão e o resultado da nova execução deverão ser registrados na coluna destinada às evidências e observações e, quando necessário, no relatório circunstanciado da PoC.

6. REQUISITOS ESTRUTURANTES DA SOLUÇÃO

ITEM	CLASS.	REQUISITO A DEMONSTRAR	CRITÉRIO OBJETIVO DE ATENDIMENTO	RESULTADO	EVIDÊNCIA / OBSERVAÇÕES DA COMISSÃO
1	C	ACESSO À SOLUÇÃO POR AMBIENTE WEB	Acessar a solução por navegador web atualizado e utilizar funcionalidade administrativa regular sem necessidade de instalação de software cliente específico no equipamento do usuário.	☐ ATENDE ☐ NÃO ATENDE	
2	C	CONTROLE DE ACESSO POR USUÁRIOS E PERMISSÕES	Demonstrar, utilizando pelo menos dois usuários ou perfis distintos, que determinadas funcionalidades ou informações podem possuir permissões diferenciadas de acesso.	☐ ATENDE ☐ NÃO ATENDE	
3	C	AUDITORIA E RASTREABILIDADE	Executar uma operação e posteriormente apresentar registro contendo, no mínimo, identificação do usuário, data/hora, ação realizada e	☐ ATENDE ☐ NÃO ATENDE	



**MUNICÍPIO DE
SANTA CRUZ DO RIO PARDO**
 O futuro é agora!

			registro ou objeto afetado.		
4	C	GESTÃO DE DOCUMENTOS DIGITAIS	Inserir documento ou arquivo na solução, vinculá-lo a documento, processo, protocolo ou outro registro e posteriormente recuperá-lo para consulta.	☐ ATENDE ☐ NÃO ATENDE	
5	C	PESQUISA E RECUPERAÇÃO DE INFORMAÇÕES	Demonstrar pesquisa de documento, processo ou registro utilizando combinação de critérios, respeitadas as permissões atribuídas ao usuário utilizado no teste.	☐ ATENDE ☐ NÃO ATENDE	
6	C	VERSIONAMENTO DE DOCUMENTOS	Demonstrar a existência de pelo menos duas versões de um documento e a possibilidade de identificar ou consultar seu respectivo histórico de versões.	☐ ATENDE ☐ NÃO ATENDE	
7	C	TRAMITAÇÃO ELETRÔNICA	Encaminhar documento, processo ou registro entre unidades, setores ou usuários e demonstrar o registro da movimentação realizada.	☐ ATENDE ☐ NÃO ATENDE	
8	C	CONTROLE DE PRAZOS E HISTÓRICO	Atribuir ou acompanhar prazo relacionado a processo, documento ou atividade e demonstrar sua situação, histórico ou mecanismo	☐ ATENDE ☐ NÃO ATENDE	

			equivalente de acompanhamento.		
--	--	--	--------------------------------	--	--

7. PROTOCOLO E PROCESSO ADMINISTRATIVO ELETRÔNICO

ITEM	CLASS.	REQUISITO A DEMONSTRAR	CRITÉRIO OBJETIVO DE ATENDIMENTO	RESULTADO	EVIDÊNCIA / OBSERVAÇÕES DA COMISSÃO
9	C	ABERTURA DE PROTOCOLO ELETRÔNICO	Realizar abertura de protocolo eletrônico, gerando identificação individualizada que permita sua posterior consulta ou acompanhamento.	☐ ATENDE ☐ NÃO ATENDE	
10	C	CRIAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO ELETRÔNICO	Criar processo administrativo contendo identificação, assunto ou classificação, interessado e demais informações necessárias à sua tramitação.	☐ ATENDE ☐ NÃO ATENDE	
11	C	FLUXO DE TRAMITAÇÃO CONFIGURÁVEL	Demonstrar processo ou serviço utilizando fluxo contendo etapas ou regras de tramitação previamente configuradas, sem exigência de ferramenta ou representação gráfica específica.	☐ ATENDE ☐ NÃO ATENDE	
12	C	INCLUSÃO DE DOCUMENTOS E ANEXOS	Incluir documento ou arquivo em protocolo ou processo e demonstrar sua posterior consulta, preservando a respectiva vinculação.	☐ ATENDE ☐ NÃO ATENDE	

13	C	ACOMPANHAMENTO DA TRAMITAÇÃO	Demonstrar a situação atual e o histórico das movimentações de processo ou protocolo utilizado na demonstração.	☐ ATENDE ☐ NÃO ATENDE	
14	C	DESPACHO OU MANIFESTAÇÃO PROCESSUAL	Registrar despacho, manifestação ou encaminhamento em processo e demonstrar sua vinculação ao respectivo histórico processual.	☐ ATENDE ☐ NÃO ATENDE	

8. ASSINATURAS ELETRÔNICAS E FLUXOS DE ASSINATURA

ITEM	CLASS.	REQUISITO A DEMONSTRAR	CRITÉRIO OBJETIVO DE ATENDIMENTO	RESULTADO	EVIDÊNCIA / OBSERVAÇÕES DA COMISSÃO
15	C	ASSINATURA ELETRÔNICA DE DOCUMENTO	Realizar assinatura eletrônica de documento por usuário identificado e demonstrar sua vinculação ao documento assinado.	☐ ATENDE ☐ NÃO ATENDE	
16	C	MÚLTIPLOS SIGNATÁRIOS	Demonstrar documento ou fluxo contendo participação de mais de um signatário, de forma simultânea ou sequencial.	☐ ATENDE ☐ NÃO ATENDE	
17	C	RASTREABILIDADE DA ASSINATURA	Demonstrar informações que permitam identificar o signatário, data/hora e situação da assinatura realizada.	☐ ATENDE ☐ NÃO ATENDE	
18	C	HISTÓRICO E VERIFICAÇÃO DA ASSINATURA	Demonstrar histórico das assinaturas realizadas e	☐ ATENDE ☐ NÃO ATENDE	

			mecanismo que permita sua consulta, verificação ou validação.		
--	--	--	---	--	--

9. ATOS OFICIAIS

ITEM	CLASS.	REQUISITO A DEMONSTRAR	CRITÉRIO OBJETIVO DE ATENDIMENTO	RESULTADO	EVIDÊNCIA / OBSERVAÇÕES DA COMISSÃO
19	C	ELABORAÇÃO DE ATO OFICIAL	Criar ou apresentar ato administrativo oficial contendo identificação, classificação, conteúdo e mecanismo de controle ou numeração.	☐ ATENDE ☐ NÃO ATENDE	
20	C	ASSINATURA DO ATO OFICIAL	Realizar ou demonstrar assinatura eletrônica do ato oficial por usuário devidamente identificado.	☐ ATENDE ☐ NÃO ATENDE	
21	R	CONTROLE E HISTÓRICO DOS ATOS	Demonstrar organização, consulta e manutenção de informações relacionadas ao histórico ou situação de ato administrativo oficial.	☐ ATENDE – OPERACIONAL ☐ ATENDE – CAPACIDADE COMPROVADA ☐ NÃO ATENDE	
22	R	DISPONIBILIZAÇÃO PARA CONSULTA	Demonstrar mecanismo para disponibilização ou consulta de ato destinado à publicidade, observadas as permissões e	☐ ATENDE – OPERACIONAL ☐ ATENDE – CAPACIDADE COMPROVADA ☐ NÃO ATENDE	

			condições aplicáveis.		
--	--	--	-----------------------	--	--

10. OUVIDORIA DIGITAL

ITEM	CLASS.	REQUISITO A DEMONSTRAR	CRITÉRIO OBJETIVO DE ATENDIMENTO	RESULTADO	EVIDÊNCIA / OBSERVAÇÕES DA COMISSÃO
23	C	REGISTRO DE MANIFESTAÇÃO	Registrar manifestação de Ouvidoria contendo informações necessárias à sua identificação, classificação e tratamento.	☐ ATENDE ☐ NÃO ATENDE	
24	C	CLASSIFICAÇÃO DA MANIFESTAÇÃO	Classificar a manifestação conforme natureza, categoria ou outro critério configurável pertinente à sua finalidade.	☐ ATENDE ☐ NÃO ATENDE	
25	C	ENCAMINHAMENTO DA MANIFESTAÇÃO	Encaminhar ou direcionar a manifestação à unidade, setor ou responsável pelo respectivo atendimento.	☐ ATENDE ☐ NÃO ATENDE	
26	C	ACOMPANHAMENTO E RESPOSTA	Demonstrar acompanhamento do andamento da manifestação e registro ou disponibilização da respectiva resposta ao manifestante.	☐ ATENDE ☐ NÃO ATENDE	

11. ACESSO À INFORMAÇÃO – e-SIC

ITEM	CLASS.	REQUISITO A DEMONSTRAR	CRITÉRIO OBJETIVO DE ATENDIMENTO	RESULTADO	EVIDÊNCIA / OBSERVAÇÕES DA COMISSÃO
------	--------	------------------------	----------------------------------	-----------	-------------------------------------

27	C	REGISTRO DE PEDIDO DE ACESSO À INFORMAÇÃO	Registrar solicitação eletrônica de acesso à informação, gerando identificação que permita seu posterior acompanhamento.	☐ ATENDE ☐ NÃO ATENDE	
28	C	TRAMITAÇÃO E CONTROLE DE PRAZO	Encaminhar o pedido à unidade responsável e demonstrar registro das movimentações, situação e prazo relacionado ao atendimento.	☐ ATENDE ☐ NÃO ATENDE	
29	C	RESPOSTA E ACOMPANHAMENTO EXTERNO	Registrar resposta ao pedido e demonstrar mecanismo para sua disponibilização ou acompanhamento pelo solicitante, respeitadas as regras de acesso e proteção de dados.	☐ ATENDE ☐ NÃO ATENDE	

12. FISCALIZAÇÃO DE OBRAS E POSTURAS

ITEM	CLASS.	REQUISITO A DEMONSTRAR	CRITÉRIO OBJETIVO DE ATENDIMENTO	RESULTADO	EVIDÊNCIA / OBSERVAÇÕES DA COMISSÃO
30	C	REGISTRO DE DEMANDA DE FISCALIZAÇÃO	Registrar ocorrência, denúncia, solicitação ou demanda destinada à fiscalização, contendo informações suficientes para seu tratamento.	☐ ATENDE ☐ NÃO ATENDE	
31	C	FLUXO DE ANÁLISE E ATENDIMENTO	Encaminhar a demanda para usuário, equipe ou unidade responsável e registrar etapa de	☐ ATENDE ☐ NÃO ATENDE	

			análise, diligência ou atendimento.		
32	R	INTEGRAÇÃO ENTRE DEMANDAS	Demonstrar possibilidade de receber, vincular, encaminhar ou utilizar demanda originada de protocolo, Ouvidoria ou outra funcionalidade da solução, preservando sua rastreabilidade.	☐ ATENDE – OPERACIONAL ☐ ATENDE – CAPACIDADE COMPROVADA ☐ NÃO ATENDE	
33	R	REGISTRO DE AÇÕES E PROVIDÊNCIAS	Registrar vistoria, diligência, manifestação, providência, documento ou outra ação decorrente da fiscalização e demonstrar sua vinculação à demanda correspondente.	☐ ATENDE – OPERACIONAL ☐ ATENDE – CAPACIDADE COMPROVADA ☐ NÃO ATENDE	

Não será exigida funcionalidade sob nomenclatura específica, sendo admitida demonstração mediante processo, fluxo ou recurso tecnicamente equivalente, desde que integralmente demonstrados os resultados funcionais estabelecidos.

13. PROCESSO ADMINISTRATIVO DISCIPLINAR – PAD

ITEM	CLASS.	REQUISITO A DEMONSTRAR	CRITÉRIO OBJETIVO DE ATENDIMENTO	RESULTADO	EVIDÊNCIA / OBSERVAÇÕES DA COMISSÃO
34	R	PROCESSO COM ACESSO CONTROLADO	Demonstrar processo destinado a PAD ou finalidade equivalente permitindo restringir o acesso a usuários ou unidades autorizadas, preservando histórico e rastreabilidade.	☐ ATENDE – OPERACIONAL ☐ ATENDE – CAPACIDADE COMPROVADA ☐ NÃO ATENDE	
35	R	TRAMITAÇÃO CONTROLADA	Demonstrar encaminhamento entre responsáveis	☐ ATENDE – OPERACIONAL ☐ ATENDE –	

			ou unidades autorizadas, preservando o registro das respectivas movimentações.	CAPACIDADE COMPROVADA ☐ NÃO ATENDE	
36	R	DOCUMENTOS, MANIFESTAÇÕES E DECISÕES	Registrar ou demonstrar inclusão de documentos, manifestações, despachos ou decisões vinculadas ao processo.	☐ ATENDE – OPERACIONAL ☐ ATENDE – CAPACIDADE COMPROVADA ☐ NÃO ATENDE	
37	R	CONTROLE DAS ETAPAS PROCESSUAIS	Demonstrar acompanhamento de etapas, situação ou fases do procedimento mediante fluxo configurado ou mecanismo tecnicamente equivalente.	☐ ATENDE – OPERACIONAL ☐ ATENDE – CAPACIDADE COMPROVADA ☐ NÃO ATENDE	

Para os itens 34 a 37, não será exigida a existência de módulo especificamente denominado “PAD”, sendo admitida demonstração mediante processo configurado ou mecanismo de finalidade equivalente, desde que comprovados os resultados funcionais estabelecidos.

14. LICENCIAMENTO AMBIENTAL DIGITAL

ITEM	CLASS.	REQUISITO A DEMONSTRAR	CRITÉRIO OBJETIVO DE ATENDIMENTO	RESULTADO	EVIDÊNCIA / OBSERVAÇÕES DA COMISSÃO
38	C	REQUERIMENTO ELETRÔNICO	Registrar solicitação de licenciamento ambiental ou serviço ambiental equivalente, contendo informações do interessado e permitindo a inclusão dos documentos	☐ ATENDE ☐ NÃO ATENDE	

			necessários ao requerimento.		
39	C	ANÁLISE E TRAMITAÇÃO	Encaminhar o requerimento para unidade ou responsável técnico e demonstrar registro de análise, manifestação ou movimentação relacionada ao procedimento.	☐ ATENDE ☐ NÃO ATENDE	
40	R	DOCUMENTAÇÃO TÉCNICA	Anexar e posteriormente consultar documento técnico relacionado ao requerimento, preservando sua vinculação ao respectivo procedimento.	☐ ATENDE – OPERACIONAL ☐ ATENDE – CAPACIDADE COMPROVADA ☐ NÃO ATENDE	
41	R	ACOMPANHAMENTO PELO REQUERENTE	Demonstrar mecanismo destinado ao acompanhamento da situação, andamento ou conclusão do requerimento pelo interessado ou usuário autorizado.	☐ ATENDE – OPERACIONAL ☐ ATENDE – CAPACIDADE COMPROVADA ☐ NÃO ATENDE	

Não será exigida identidade de nomenclatura ou existência de módulo denominado especificamente “Licenciamento Ambiental”, desde que os resultados funcionais exigidos sejam objetivamente demonstrados.

15. PROJETOS DE CONSTRUÇÃO E PARCELAMENTO DO SOLO

ITEM	CLASS.	REQUISITO A DEMONSTRAR	CRITÉRIO OBJETIVO DE ATENDIMENTO	RESULTADO	EVIDÊNCIA / OBSERVAÇÕES DA COMISSÃO
42	R	RECEBIMENTO DE PROJETO OU DOCUMENTAÇÃO TÉCNICA	Demonstrar inclusão de requerimento, projeto, planta ou documentação	☐ ATENDE – OPERACIONAL ☐ ATENDE – CAPACIDADE	

			técnica vinculada ao respectivo procedimento ou processo.	COMPROVADA ☐ NÃO ATENDE	
43	R	TRAMITAÇÃO ENTRE RESPONSÁVEIS TÉCNICOS	Demonstrar movimentação do procedimento entre unidades, setores ou usuários responsáveis pelas respectivas etapas de análise.	☐ ATENDE – OPERACIONAL ☐ ATENDE – CAPACIDADE COMPROVADA ☐ NÃO ATENDE	
44	R	DOCUMENTOS E PLANTAS TÉCNICAS	Demonstrar inclusão, consulta e organização de documentos ou plantas técnicas vinculados ao processo ou requerimento.	☐ ATENDE – OPERACIONAL ☐ ATENDE – CAPACIDADE COMPROVADA ☐ NÃO ATENDE	
45	R	CONTROLE DAS ETAPAS DE ANÁLISE	Demonstrar acompanhamento das etapas, manifestações, pendências ou decisões relacionadas à análise do projeto ou requerimento.	☐ ATENDE – OPERACIONAL ☐ ATENDE – CAPACIDADE COMPROVADA ☐ NÃO ATENDE	

Não será exigida determinada estrutura ou metodologia de análise de projetos, desde que a solução permita configurar e executar os resultados funcionais exigidos.

16. REQUERIMENTOS E RECURSOS ADMINISTRATIVOS DE TRÂNSITO

ITEM	CLASS.	REQUISITO A DEMONSTRAR	CRITÉRIO OBJETIVO DE ATENDIMENTO	RESULTADO	EVIDÊNCIA / OBSERVAÇÕES DA COMISSÃO
46	R	REGISTRO DE REQUERIMENTO OU RECURSO	Registrar requerimento, defesa, recurso administrativo ou solicitação relacionada à área de trânsito ou	☐ ATENDE – OPERACIONAL ☐ ATENDE – CAPACIDADE COMPROVADA ☐ NÃO ATENDE	

			procedimento de finalidade equivalente.		
47	R	TRAMITAÇÃO INTERNA	Encaminhar a solicitação à unidade, setor ou responsável competente e demonstrar o registro da respectiva movimentação.	☐ ATENDE – OPERACIONAL ☐ ATENDE – CAPACIDADE COMPROVADA ☐ NÃO ATENDE	
48	R	ANÁLISE, PARECER OU DECISÃO	Registrar manifestação, parecer ou decisão relacionada ao requerimento, defesa ou recurso.	☐ ATENDE – OPERACIONAL ☐ ATENDE – CAPACIDADE COMPROVADA ☐ NÃO ATENDE	
49	R	ACOMPANHAMENTO PELO INTERESSADO	Demonstrar mecanismo que permita ao interessado consultar situação, andamento, resposta ou conclusão da solicitação.	☐ ATENDE – OPERACIONAL ☐ ATENDE – CAPACIDADE COMPROVADA ☐ NÃO ATENDE	

17. PAINÉIS, INDICADORES E RELATÓRIOS GERENCIAIS

ITEM	CLASS.	REQUISITO A DEMONSTRAR	CRITÉRIO OBJETIVO DE ATENDIMENTO	RESULTADO	EVIDÊNCIA / OBSERVAÇÕES DA COMISSÃO
50	C	VISUALIZAÇÃO DE INDICADORES	Apresentar painel, gráfico, tabela ou recurso equivalente contendo indicadores obtidos a partir de dados processados pela solução.	☐ ATENDE ☐ NÃO ATENDE	



MUNICÍPIO DE
SANTA CRUZ DO RIO PARDO
 O futuro é agora!

51	R	ACOMPANHAMENTO GERENCIAL	Demonstrar consulta ou visão gerencial da quantidade, situação ou evolução de processos, documentos, protocolos, atendimentos ou demandas registradas na solução.	☐ ATENDE – OPERACIONAL ☐ ATENDE – CAPACIDADE COMPROVADA ☐ NÃO ATENDE	
52	C	RELATÓRIOS GERENCIAIS	Gerar relatório ou consulta contendo informações consolidadas relacionadas aos dados da solução e aplicar pelo menos um filtro pertinente.	☐ ATENDE ☐ NÃO ATENDE	
53	R	FILTRAGEM E ANÁLISE ADMINISTRATIVA	Utilizar painel, relatório ou consulta para comparar ou filtrar informações por período, unidade, tipo, situação ou outro critério pertinente disponível na solução.	☐ ATENDE – OPERACIONAL ☐ ATENDE – CAPACIDADE COMPROVADA ☐ NÃO ATENDE	

18. GEORREFERENCIAMENTO E ANÁLISE GEOESPACIAL

ITEM	CLASS.	REQUISITO A DEMONSTRAR	CRITÉRIO OBJETIVO DE ATENDIMENTO	RESULTADO	EVIDÊNCIA / OBSERVAÇÕES DA COMISSÃO
54	C	REPRESENTAÇÃO GEOGRÁFICA DE REGISTROS	Demonstrar, em mapa ou recurso cartográfico equivalente, a representação de	☐ ATENDE ☐ NÃO ATENDE	

			demandas, ocorrências, processos ou registros que possuam endereço, coordenadas ou outra informação de localização.		
55	C	CONSULTA OU ANÁLISE GEOESPACIAL	Aplicar filtro, consulta, seleção ou mecanismo de análise sobre os registros apresentados geograficamente.	☐ ATENDE ☐ NÃO ATENDE	
56	R	IDENTIFICAÇÃO E CONSULTA DO REGISTRO	Selecionar elemento apresentado no mapa e consultar informações administrativas relacionadas ou demonstrar mecanismo equivalente de vinculação entre a informação geográfica e o respectivo registro.	☐ ATENDE – OPERACIONAL ☐ ATENDE – CAPACIDADE COMPROVADA ☐ NÃO ATENDE	

Não será exigida determinada tecnologia cartográfica, fornecedor de mapas, padrão visual, arquitetura ou ferramenta geoespacial específica.

19. ASSISTENTE VIRTUAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

ITEM	CLASS.	REQUISITO A DEMONSTRAR	CRITÉRIO OBJETIVO DE ATENDIMENTO	RESULTADO	EVIDÊNCIA / OBSERVAÇÕES DA COMISSÃO
57	C	INTERAÇÃO AUTOMATIZADA EM LINGUAGEM NATURAL	Demonstrar interação automatizada com usuário por meio de linguagem natural em ambiente digital funcional disponibilizado para a PoC.	☐ ATENDE ☐ NÃO ATENDE	

58	C	ORIENTAÇÃO BASEADA EM INFORMAÇÕES INSTITUCIONAIS	Realizar questionamento relacionado a serviço público e demonstrar resposta baseada em informações previamente cadastradas ou disponibilizadas como base institucional de conhecimento.	☐ ATENDE ☐ NÃO ATENDE	
59	C	DIRECIONAMENTO PARA SERVIÇO OU ATENDIMENTO	Demonstrar capacidade de orientar ou direcionar o usuário para serviço, informação, formulário ou canal de atendimento pertinente à solicitação apresentada.	☐ ATENDE ☐ NÃO ATENDE	

Para fins da PoC, a demonstração poderá ocorrer em ambiente digital distinto do WhatsApp quando a utilização desse canal depender de credenciais, habilitações ou autorizações que somente possam ser disponibilizadas após a contratação.

Nessa hipótese, deverá ser demonstrado o funcionamento efetivo do assistente virtual e a capacidade técnica de integração com canal de mensageria, nos termos do item 4 deste Anexo.

20. GESTÃO DE OCORRÊNCIAS E DEMANDAS DA GUARDA MUNICIPAL

ITEM	CLASS.	REQUISITO A DEMONSTRAR	CRITÉRIO OBJETIVO DE ATENDIMENTO	RESULTADO	EVIDÊNCIA / OBSERVAÇÕES DA COMISSÃO
60	C	REGISTRO E CLASSIFICAÇÃO DE OCORRÊNCIA	Registrar ocorrência, solicitação ou demanda relacionada à atividade da Guarda Municipal, permitindo classificá-la por tipo, assunto,	☐ ATENDE ☐ NÃO ATENDE	

			prioridade, localização ou outro critério pertinente.		
61	C	ENCAMINHAMENTO E ACOMPANHAMENTO	Encaminhar a ocorrência a usuário, equipe ou unidade responsável e demonstrar mecanismo para acompanhamento de sua situação.	☐ ATENDE ☐ NÃO ATENDE	
62	R	INFORMAÇÕES, DOCUMENTOS E PROVIDÊNCIAS	Incluir observação, documento, imagem ou arquivo relacionado à ocorrência e registrar providência, atendimento ou movimentação realizada.	☐ ATENDE – OPERACIONAL ☐ ATENDE – CAPACIDADE COMPROVADA ☐ NÃO ATENDE	
63	C	SEGURANÇA E RASTREABILIDADE	Demonstrar controle de acesso ou visibilidade das informações conforme perfil do usuário e consultar histórico contendo responsável, movimentação e data/hora das ações relevantes.	☐ ATENDE ☐ NÃO ATENDE	

Não será exigida solução desenvolvida exclusivamente para Guarda Municipal nem módulo com nomenclatura específica, sendo admitido processo, recurso configurado ou mecanismo interoperável que demonstre integralmente os resultados funcionais estabelecidos.

21. REGRA GERAL DE AVALIAÇÃO DAS TABELAS

Para cada item avaliado, a Comissão deverá registrar o respectivo resultado e indicar, na coluna “**Evidência / Observações da Comissão**”, os elementos relevantes que fundamentaram sua conclusão.

Para os requisitos classificados como **C – Críticos**, será considerado:

ATENDE – quando a finalidade funcional e o respectivo critério objetivo forem integralmente demonstrados em operação durante a PoC;

NÃO ATENDE – quando a funcionalidade não puder ser demonstrada ou quando o resultado funcional apresentado não cumprir integralmente o critério estabelecido.

Para os requisitos classificados como **R – Representativos**, será considerado:

ATENDE – OPERACIONAL – quando a funcionalidade destinada ao resultado específico for integralmente demonstrada em funcionamento;

ATENDE – CAPACIDADE COMPROVADA – quando a solução demonstrar, em ambiente funcional, mecanismos tecnológicos já existentes de configuração, parametrização, composição de fluxo, integração ou recurso tecnicamente equivalente que permitam o atendimento do resultado durante a implantação;

NÃO ATENDE – quando não for demonstrada funcionalidade operacional nem mecanismo tecnológico existente capaz de atender ao resultado requerido.

A classificação **ATENDE – CAPACIDADE COMPROVADA** não caracteriza dispensa, flexibilização ou redução do respectivo requisito contratual.

Os requisitos assim classificados deverão ser integralmente configurados, parametrizados, integrados ou disponibilizados durante a implantação e submetidos à verificação da Administração antes do respectivo aceite técnico.

A forma de implementação da funcionalidade, sua nomenclatura, disposição em telas, menus, módulos, componentes, arquitetura interna ou tecnologia poderá divergir da descrição utilizada neste Anexo, desde que o resultado funcional exigido seja comprovado.

Mera declaração de futura implementação, apresentação comercial, proposta de desenvolvimento sem demonstração da capacidade tecnológica existente, imagem, vídeo, mockup ou protótipo não funcional não será considerada suficiente.

O registro de **NÃO ATENDE** deverá obrigatoriamente ser acompanhado de justificativa objetiva na coluna destinada às evidências e observações.

22. NEUTRALIDADE TECNOLÓGICA E EQUIVALÊNCIA FUNCIONAL

A avaliação deverá considerar exclusivamente a finalidade funcional e o critério objetivo estabelecido para cada requisito.

A forma de implementação, nomenclatura, organização em telas, menus, módulos, componentes, estrutura interna, arquitetura, tecnologia, banco de dados ou metodologia utilizada pela solução poderá divergir da descrição constante deste Anexo.

Não poderá ser exigida funcionalidade sob determinada denominação comercial quando o mesmo resultado puder ser demonstrado mediante mecanismo tecnicamente equivalente.

As funcionalidades poderão ser demonstradas mediante recursos nativos, configuração, parametrização, integração ou outros mecanismos tecnicamente equivalentes, conforme a classificação e as regras estabelecidas neste Anexo.

A Comissão não poderá atribuir resultado negativo com fundamento exclusivamente em diferença de nomenclatura, disposição visual, sequência de telas, tecnologia ou método de implementação, quando o resultado funcional previsto tiver sido integralmente comprovado.

Da mesma forma, não será admitida a criação, pela Comissão, durante a sessão da PoC, de requisito, critério ou condição de atendimento que não esteja previamente previsto neste Anexo.

23. REGISTRO DAS EVIDÊNCIAS E OBSERVAÇÕES

Para cada requisito avaliado, a Comissão deverá registrar o respectivo resultado na coluna própria da tabela e indicar, na coluna **“Evidência / Observações da Comissão”**, elementos suficientes para identificar a forma pela qual o requisito foi demonstrado.

O registro poderá conter, conforme a natureza do teste:

- a. identificação do processo, protocolo, documento, usuário, manifestação, ocorrência ou registro utilizado na demonstração;
- b. descrição resumida da operação executada;
- c. identificação de relatório, tela, registro de auditoria, histórico ou outro elemento apresentado;
- d. referência a captura de tela, fotografia, gravação audiovisual ou outro documento incorporado ao relatório da PoC;
- e. descrição da configuração, parametrização, composição de fluxo ou integração demonstrada, quando se tratar de requisito classificado como **ATENDE – CAPACIDADE COMPROVADA**;
- f. descrição objetiva da funcionalidade ou resultado que não pôde ser demonstrado nos casos classificados como **NÃO ATENDE**;
- g. registro de eventual falha, indisponibilidade ou intercorrência ocorrida durante a execução do teste; e
- h. outras informações tecnicamente relevantes para fundamentação da avaliação.

O preenchimento da coluna de evidência ou observação será **obrigatório nos resultados “NÃO ATENDE” e “ATENDE – CAPACIDADE COMPROVADA”**.

A coluna de evidências e observações não poderá ser utilizada para criar requisito adicional ou condição de atendimento não prevista neste Anexo, destinando-se exclusivamente ao registro e à fundamentação da avaliação realizada.

A Administração poderá realizar gravação audiovisual da PoC para fins de registro, transparência, análise de eventual recurso e formação dos autos do procedimento, observadas as cautelas aplicáveis às informações protegidas.

Os demais licitantes poderão acompanhar a realização da Prova de Conceito nas condições estabelecidas no edital, sendo vedada interferência na execução dos testes ou na atuação da Comissão.

24. RESULTADO DA PROVA DE CONCEITO

Ao término da demonstração, a Comissão deverá consolidar os resultados obtidos conforme quadro a seguir:

RESULTADO DA AVALIAÇÃO	REGISTRO
TOTAL DE REQUISITOS AVALIADOS	63
TOTAL DE REQUISITOS CRÍTICOS – C	41
REQUISITOS CRÍTICOS – ATENDE	
REQUISITOS CRÍTICOS – NÃO ATENDE	
TOTAL DE REQUISITOS REPRESENTATIVOS – R	22
REPRESENTATIVOS – ATENDE OPERACIONAL	
REPRESENTATIVOS – ATENDE CAPACIDADE COMPROVADA	
REPRESENTATIVOS – NÃO ATENDE	
RESULTADO FINAL DA PoC	☐ APROVADA ☐ REPROVADA

OBSERVAÇÕES GERAIS DA COMISSÃO

INTERCORRÊNCIAS REGISTRADAS DURANTE A DEMONSTRAÇÃO

REQUISITOS CLASSIFICADOS COMO “ATENDE – CAPACIDADE COMPROVADA” A SEREM VERIFICADOS DURANTE A IMPLANTAÇÃO E O ACEITE TÉCNICO

24.1. CRITÉRIO PARA APROVAÇÃO

Será considerada **APROVADA** na Prova de Conceito a solução que:

- obtiver resultado **ATENDE** em todos os 41 (quarenta e um) requisitos classificados como críticos;
- obtiver resultado **ATENDE – OPERACIONAL** ou **ATENDE – CAPACIDADE COMPROVADA** em todos os 22 (vinte e dois) requisitos classificados como representativos; e
- cumprir as demais condições e procedimentos estabelecidos neste Anexo.

A ocorrência de qualquer requisito classificado como **NÃO ATENDE**, após concluídos os procedimentos de avaliação e eventual repetição de teste admitida nos termos deste Anexo, implicará a **REPROVAÇÃO** da solução na Prova de Conceito e a adoção das providências previstas no edital.

24.2. RELATÓRIO CONCLUSIVO

Ao final da Prova de Conceito, a Comissão de Avaliação deverá elaborar relatório circunstanciado contendo, no mínimo:

- a. identificação da licitante avaliada;
- b. identificação da solução apresentada;
- c. data, horário e local ou meio utilizado para realização da PoC;
- d. identificação dos membros da Comissão ou Equipe Técnica responsável pela avaliação;
- e. relação dos requisitos submetidos à avaliação;
- f. resultado individual atribuído a cada requisito;
- g. evidências e observações relevantes registradas durante os testes;
- h. registro das eventuais intercorrências e das providências adotadas;
- i. identificação dos requisitos representativos classificados como **ATENDE – CAPACIDADE COMPROVADA**, quando existentes;
- j. indicação das funcionalidades cuja configuração, parametrização, integração ou disponibilização definitiva deverá ser posteriormente conferida durante a implantação e o aceite técnico;
- k. registro de eventuais manifestações relevantes apresentadas durante a sessão, quando cabível; e
- l. conclusão fundamentada quanto à **APROVAÇÃO** ou **REPROVAÇÃO** técnica da solução apresentada.

O relatório circunstanciado, juntamente com as tabelas preenchidas, registros, evidências e demais documentos produzidos durante a Prova de Conceito, deverá integrar os autos do processo administrativo da contratação.

ANEXO IV

MODELO DE PROPOSTA PADRÃO

Razão Social/ Nome:	
Endereço:	
CNPJ:	
Inscrição Municipal:	Telefone:

CONTRATAÇÃO DE SOLUÇÃO INFORMATIZADA PARA GESTÃO ELETRÔNICA DE DOCUMENTOS E PROCESSOS ADMINISTRATIVOS			
QTD	DESCRIÇÃO DO PRODUTO/SERVIÇO	V. UNIT. (R\$)	V. TOT. 12meses (R\$)
12 Mensalidades	Disponibilização e direito de uso de solução informatizada, em ambiente web e modelo SaaS (Software como Serviço), com recursos integrados ou interoperáveis, destinada à gestão eletrônica de documentos, processos administrativos, comunicação institucional e atendimento digital ao cidadão, contemplando as funcionalidades e requisitos estabelecidos neste Termo de Referência, para aproximadamente 350 (trezentos e cinquenta) usuários internos.		
1 Serviço	Serviços de implantação, incluindo parametrização do sistema, configuração inicial, adequação aos fluxos administrativos do Município e ativação do ambiente produtivo.		
1 Serviço	Migração e preservação de dados , abrangendo documentos, processos, metadados, históricos e registros administrativos provenientes do sistema atualmente utilizado, assegurando integridade, rastreabilidade e continuidade operacional.		
12 Mensalidades	Suporte técnico, manutenção corretiva, evolutiva e preventiva , incluindo atualizações do sistema, atendimento remoto, correções de falhas e adequações legais durante a vigência contratual		
12 Mensalidades	Georreferenciamento e Análise Geoespacial (visualização de dados Geoespaciais)		
12 mensalidades	Assistente Virtual de Atendimento ao Cidadão (whatsapp)		
12 mensalidades	Fiscalização de Obras e Posturas		
12 Mensalidades	Gestão de Ocorrências e Demandas da Guarda Municipal		
12 mensalidades	Licenciamento Ambiental Digital		
TOTAL DA CONTRATAÇÃO			

DECLARO que os preços acima indicados contemplam todos os custos diretos e indiretos e despesas incidentes, bem como encargos, benefícios e despesas indiretas e de qualquer natureza, estão inclusos no orçamento, nos termos da Súmula nº 10 do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo/SP.

Declaro que o termo de referência foi rigorosamente observado para a composição do preço ofertado nesta proposta.

Data: ____/____/2026

Assinatura do responsável pela Proposta: _____

Nome do responsável pela Proposta: _____

Dados do responsável pela assinatura do contrato:

Nome completo:	
Cargo:	
RG:	
CPF:	
Telefone:	
Endereço:	
E-mail institucional:	

***Observações:** - O prazo mínimo de validade das propostas deverá ser de no mínimo 90 dias corridos.

- Todos os custos e despesas diretas e indiretas para execução do objeto, tributos e demais encargos são de responsabilidade da Contratada, inclusive eventuais despesas com transporte e frete.
- O preço final do serviço ofertado deve incluir tributos e demais encargos a serem suportados pelo ofertante, nos termos da súmula 10 de TCE/SP.
- O Termo de Referência deverá ser rigorosamente observado para a composição do valor da proposta.

ANEXO V

MINUTA CONTRATO ADMINISTRATIVO
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 14/2026

Por este instrumento de contrato de prestação de serviços, de um lado o **MUNICÍPIO DE SANTA CRUZ DO RIO PARDO**, inscrito no C.N.P.J/M.F sob o n.º 46.231.890/0001-43, com sede na Praça Deputado Leônidas Camarinha, nº 340, Centro, em Santa Cruz do Rio Pardo, Estado de São Paulo, o Prefeito Sr. **Otacílio Parras Assis**, neste ato representado pelo **Secretário Municipal de Tecnologia, Indústria e Comércio**, Sr. **João Vitor Marsola**, doravante denominado **CONTRATANTE** e de outro lado, a empresa inscrita no CNPJ/M.F sob o n.º/..... com sede à Rua, nº, bairro, cidade de/..., CEP: neste ato representada pelo **Sr.(a)**, portador(a) do documento de identidade R.G. nº e inscrito no CPF/MF sob o nº, *conforme consta em ato constitutivo ou por meio de procuração apresentada nos autos*, doravante denominada **CONTRATADA**, em observância às disposições da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, Decreto Municipal nº 341/2023 e demais legislação aplicável, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente do **Pregão Eletrônico nº 14/2026**, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

1.1. O objeto do presente instrumento é a **Contratação de empresa especializada para disponibilização de solução informatizada, em ambiente web e modelo SaaS (Software como Serviço), com recursos integrados ou interoperáveis, destinada à gestão eletrônica de documentos, processos administrativos, comunicação institucional e atendimento digital ao cidadão, contemplando implantação, configuração, parametrização, migração e validação de dados, integrações previstas, treinamento, suporte técnico, hospedagem, manutenção e demais recursos necessários ao adequado funcionamento da solução**, conforme Termo de Referência, as especificações constantes no edital, na Proposta da Licitante Vencedora e demais anexos do **Pregão Eletrônico nº 14/2026**.

1.2. Objeto da contratação:

CONTRATAÇÃO DE SOLUÇÃO INFORMATIZADA PARA GESTÃO ELETRÔNICA DE DOCUMENTOS E PROCESSOS ADMINISTRATIVOS			
QTD	DESCRIÇÃO DO PRODUTO/SERVIÇO	V. UNIT. (R\$)	V. TOT. 12meses (R\$)
12 Mensalidades	Disponibilização e direito de uso de solução informatizada, em ambiente web e modelo SaaS (Software como Serviço), com recursos integrados ou interoperáveis, destinada à gestão eletrônica de documentos, processos administrativos, comunicação institucional e atendimento digital ao cidadão, contemplando as funcionalidades e requisitos estabelecidos neste		

	Termo de Referência, para aproximadamente 350 (trezentos e cinquenta) usuários internos.		
1 Serviço	Serviços de implantação, incluindo parametrização do sistema, configuração inicial, adequação aos fluxos administrativos do Município e ativação do ambiente produtivo.		
1 Serviço	Migração e preservação de dados , abrangendo documentos, processos, metadados, históricos e registros administrativos provenientes do sistema atualmente utilizado, assegurando integridade, rastreabilidade e continuidade operacional.		
12 Mensalidades	Suporte técnico, manutenção corretiva, evolutiva e preventiva , incluindo atualizações do sistema, atendimento remoto, correções de falhas e adequações legais durante a vigência contratual		
12 Mensalidades	Georreferenciamento e Análise Geoespacial (visualização de dados Geoespaciais)		
12 mensalidades	Assistente Virtual de Atendimento ao Cidadão (whatsapp)		
12 mensalidades	Fiscalização de Obras e Posturas		
12 Mensalidades	Gestão de Ocorrências e Demandas da Guarda Municipal		
12 mensalidades	Licenciamento Ambiental Digital		
TOTAL DA CONTRATAÇÃO			

CLÁUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO

2.1. A contratação terá **vigência de 12 (doze) meses** contados da assinatura do contrato, podendo ser prorrogada nos termos da Lei Federal 14.133/21.

2.1.1. A prorrogação de que trata o parágrafo anterior será condicionada ao ateste, pela autoridade competente, de que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração, permitida a negociação com o contratado.

CLÁUSULA TERCEIRA - MODELOS DE EXECUÇÃO E GESTÃO CONTRATUAIS

3.1. O regime de execução contratual, os modelos de gestão e de execução, assim como os prazos e condições de conclusão, execução, observação e recebimento do objeto constam no Termo de Referência e seus anexos do **Pregão Eletrônico nº 14/2026**, vinculado a este Contrato.

CLÁUSULA QUARTA – DO PREÇO

4.1. O valor total da contratação é de **R\$.....** (.....)

4.2. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais

incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

CLÁUSULA QUINTA – DO PAGAMENTO

5.1. As despesas para execução do presente Contrato correrão por conta de dotações próprias do orçamento vigente, se necessário, créditos especiais e/ou repasses de recursos, na seguinte classificação:

02.00.00 – Poder Executivo
02.11.00 – Secretaria de Tecnologia, Indústria e Comércio
02.11.04 – Departamento de Tecnologia
04.126.0021.2.081 – Manutenção do Departamento de Tecnologia
3.3.90.39.00 – Outros Serviços de Terceiros – Pessoa Jurídica
Ficha - 511
Fonte 01 – Tesouro

5.2. O prazo para pagamento ao contratado e demais condições a ele referentes encontram-se definidos no Termo de Referência, vinculado a este Contrato.

CLÁUSULA SEXTA – DO REAJUSTE E REEQUILÍBRIO - FINANCEIRO

6.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irredutíveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado.

6.2. Desde que observado o artigo 84 da Lei Federal 14.133/21, para o cumprimento das obrigações que ocorrerem após o interregno de um ano da data fixada no item anterior, a critério da administração pública, os preços iniciais poderão ser reajustados, mediante a aplicação, pelo contratante, do índice IPCAIBGE, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

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

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

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

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

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

6.8. O reajuste será realizado por apostilamento.

6.9. A CONTRATADA poderá solicitar o restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro do presente contrato, na forma do art. 124, inciso II, alínea “d”, da Lei Federal nº 14.133/2021, sempre que ocorrerem fatos supervenientes, imprevisíveis, ou previsíveis, porém de consequências incalculáveis, que alterem substancialmente as condições de execução do objeto contratual ou a equação inicialmente pactuada.

6.9.1. O pedido de reequilíbrio deverá ser formalmente protocolado pela parte interessada, instruído com documentação hábil que demonstre a ocorrência do fato gerador, a efetiva repercussão nos custos contratuais e a memória de cálculo que evidencie, de maneira clara e objetiva, o impacto econômico-financeiro.

6.9.2. A CONTRATANTE ao receber o pedido, procederá à análise técnica e jurídica da solicitação, podendo requerer informações ou documentos complementares, devendo decidir fundamentadamente no prazo de 15 (quinze) dias úteis, restabelecendo a equação contratual mediante revisão de preços, compensações, prorrogações ou outras medidas que se mostrem adequadas.

CLÁUSULA SÉTIMA – DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

7.1. São obrigações do Contratante:

7.2. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pelo Contratado, de acordo com o contrato e seus anexos;

7.3. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência;

7.4. Notificar o Contratado, por escrito, sobre vícios, defeitos ou incorreções verificadas no objeto fornecido, para que seja por ele substituído, reparado ou corrigido, no total ou em parte, às suas expensas;

7.5. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e o cumprimento das obrigações pelo Contratado;

7.6. Efetuar o pagamento ao Contratado do valor correspondente a execução do objeto, no prazo, forma e condições estabelecidos no presente Contrato e no Termo de Referência.

7.7. Aplicar ao Contratado as sanções previstas na lei e neste Contrato;

7.8. Cientificar o órgão de assessoramento jurídico do município para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento de obrigações pelo Contratado;

7.9. Explicitamente emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução do presente Contrato, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste.

7.9.1. A Administração terá o prazo de 01 (um) mês, a contar da data do protocolo do requerimento para decidir, admitida a prorrogação motivada, por igual período.

7.10. Responder eventuais pedidos de reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro feitos pelo contratado no prazo máximo de 15 (quinze) dias.

7.11. Notificar os emitentes das garantias quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais.

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

CLÁUSULA OITAVA – DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO

8.1. O Contratado deve cumprir todas as obrigações constantes deste Contrato, Termo de Referência e em seus anexos, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto, observando, ainda, as obrigações a seguir dispostas:

8.2. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto;

8.3. Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal ou gestor do contrato ou autoridade superior (art. 137, II, da Lei n.º 14.133, de 2021) e prestar todo esclarecimento ou informação por eles solicitados;

8.4. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os bens nos quais se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;

8.5. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à Administração ou terceiros, não reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução contratual pelo contratante, que ficará autorizado a descontar dos pagamentos devidos ou da garantia, caso exigida, o valor correspondente aos danos sofridos;

8.6. Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de **24 (vinte e quatro) horas**, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local da execução do objeto contratual.

8.7. Paralisar, por determinação do contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.

- 8.8.** Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições exigidas para qualificação na licitação;
- 8.9.** Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas na legislação (art. 116, da Lei n.º 14.133, de 2021);
- 8.10.** Comprovar a reserva de cargos a que se refere a cláusula acima, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, com a indicação dos empregados que preencheram as referidas vagas (art. 116, parágrafo único, da Lei n.º 14.133, de 2021);
- 8.11.** Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;
- 8.12.** Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da contratação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no art. 124, II, d, da Lei nº 14.133, de 2021.
- 8.13.** Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança do contratante.
- 8.14.** Fornecer a solução completa, incluindo licenciamento de uso, infraestrutura tecnológica necessária (quando aplicável), atualizações, correções e manutenção durante toda a vigência contratual;
- 8.15.** Realizar a implantação, parametrização, migração de dados e integração com sistemas existentes, quando técnica e legalmente viável, garantindo interoperabilidade e continuidade operacional;
- 8.16.** Garantir a compatibilidade da solução com o banco de dados do sistema atualmente utilizado pela Administração, assegurando a integridade, consistência e preservação do acervo documental e processual;
- 8.17.** Executar testes de consistência e validação da base migrada, corrigindo eventuais inconsistências antes da entrada em produção;
- 8.18.** Promover capacitação dos usuários indicados pela Administração, em nível operacional e administrativo;
- 8.19.** Garantir o pleno funcionamento da solução após a ativação definitiva, mediante entrega técnica formal à contratante.
- 8.20.** A empresa contratada deverá garantir a confidencialidade, integridade, disponibilidade e segurança das informações armazenadas, processadas ou trafegadas na solução contratada, responsabilizando-se por eventuais danos decorrentes de falhas de segurança atribuíveis à sua atuação.

8.21. A Contratada deverá observar integralmente a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD), atuando na condição de operadora dos dados pessoais tratados por meio da solução, comprometendo-se a adotar medidas técnicas e administrativas aptas a proteger os dados contra acessos não autorizados, vazamentos, perdas ou qualquer forma de tratamento inadequado.

8.22. Qualquer necessidade de alteração técnica relevante na execução do contrato, que implique modificação na arquitetura da solução, ambiente de hospedagem, estrutura de dados ou funcionalidades contratadas, deverá ser previamente comunicada e formalmente aprovada pela Administração.

8.23. A solução deverá manter compatibilidade com as normas legais e regulamentares aplicáveis à Administração Pública, especialmente aquelas relacionadas à gestão documental, transparência pública e proteção de dados.

8.24. O não cumprimento das obrigações contratuais, níveis de serviço estabelecidos, requisitos técnicos ou normas legais aplicáveis poderá ensejar a aplicação das sanções administrativas previstas na Lei nº 14.133/2021, no edital e no instrumento contratual, inclusive advertência, multa, suspensão temporária ou rescisão contratual, garantido o contraditório e a ampla defesa.

CLÁUSULA NONA – INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS/SANÇÕES/PROCESSO SANCIONATÓRIO

9.1. Comete infração administrativa o contratado que cometer qualquer ato previsto no artigo 155 da Lei Federal nº 14.133/2021, bem como, dolo ou culpa:

- a) der causa à inexecução parcial do contrato;
- b) der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- c) der causa à inexecução total do contrato;
- d) não manter a proposta;
- e) não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
- f) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;
- g) fraudar a licitação ou apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou durante a licitação ou a execução do contrato;
- h) praticar ato fraudulento na execução do contrato;

- i) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- j) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

9.2. Serão aplicadas ao contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

I. **Advertência**, quando o contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021);

II. Multa:

- a. Para as infrações previstas nos itens “a”, “b”, “c”, “d”, e “e” a multa será de **0,5% a 15%** do valor total do contrato;
- b. Para as infrações previstas nos itens “f”, “g”, “h” e “i”, a multa será de **15% a 30%** do valor do contrato licitado.

III. **Impedimento de licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c”, “d” e “e” do subitem acima deste Contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, § 4º, da Lei nº 14.133, de 2021);

IV. **Declaração de inidoneidade para licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “f”, “g”, “h” e “i” do subitem acima deste Contrato, bem como nas alíneas “b”, “c”, “d” e “e”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §5º, da Lei nº 14.133, de 2021).

V. A critério da Administração Pública, também poderá ser aplicada multa moratória de 1% (um por cento) caso ocorra atraso injustificado na execução do contrato, bem como a aplicação de multa de mora não impedirá que a Administração a converta em compensatória e promova a extinção unilateral do contrato com a aplicação cumulada de outras sanções previstas neste contrato e Lei Federal 14.133/2021.

9.3. A aplicação das sanções previstas neste Contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante (art. 156, §9º, da Lei nº 14.133, de 2021).

9.4. Todas as sanções previstas neste Contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa e multa de mora, quando o caso. (art. 156, §7º, da Lei nº 14.133, de 2021). O atraso injustificado na execução do contrato sujeitará o contratado a multa de mora calculada sobre o valor da obrigação não cumprida, a partir do primeiro dia útil seguinte ao término do prazo estipulado, observados os seguintes critérios:

- I - 0,5% (meio por cento) ao dia, para atraso de até 15 (quinze) dias;
- II - 1% (um por cento) ao dia, do 16º (décimo sexto) ao 30º (trigésimo) dia, aplicada em acréscimo à do inciso I;

III - após 30 (trinta) dias, fica caracterizada a inexecução parcial ou total do contrato, conforme o caso.

9.4.1. Os referidos prazos serão considerados em dias corridos.

9.4.2. A multa de mora poderá ser convertida em compensatória e promovida a extinção unilateral do contrato, com a aplicação cumulada de outras sanções previstas nesta resolução. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor de pagamento eventualmente devido pela Administração ao contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente.

9.5. A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou aceitar ou retirar instrumento equivalente, dentro do prazo estabelecido, caracteriza o descumprimento total da obrigação assumida, sujeitando-o à aplicação de multa de **30% (trinta por cento) sobre o valor do contrato**, além de impedimento de licitar e contratar com o Município, pelo prazo máximo de 3 (três) anos, e ainda, se for o caso, de imediata perda da garantia de proposta.

9.6. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente (art. 156, §8º, da Lei nº 14.133, de 2021).

9.7. Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 10 (dez) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente, sob pena de inscrição do respectivo valor como dívida ativa, sujeitando-se a devedora ao competente processo judicial de execução, com as devidas correções monetárias e juros legais.

9.8. No caso de multa aplicada em virtude de descumprimento contratual, além do disposto acima, também será possível, a critério da CONTRATANTE, o desconto das respectivas importâncias do valor eventualmente devido à CONTRATADA.

9.9. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no caput e parágrafos do art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

9.10. Na aplicação das sanções serão considerados (art. 156, §1º, da Lei nº 14.133, de 2021):

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

9.11. Os atos previstos como infrações administrativas na Lei nº 14.133, de 2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846, de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei (art. 159).

9.12. A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Contrato ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia (art. 160, da Lei nº 14.133, de 2021).

9.13. A instauração de processo sancionatório se dará pelo gestor do contrato, bem como a nomeação de comissão constituída por dois ou mais servidores estáveis para sua condução.

9.13.1. Os emitentes das garantias exigidas no contrato deverão ser notificados quanto ao início de processo sancionatório para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais, nos termos do artigo 137, § 4º, da Lei Federal 14.133/21.

9.14. Configurada a hipótese de aplicação de advertência ou multa, os responsáveis, uma vez instaurado o processo sancionatório, serão intimados para apresentação de defesa no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contados da data do recebimento da comunicação, cabendo ao Secretário Municipal gestor do contrato decidir sobre o sancionamento.

9.15. Se na instrução do processo sancionatório estiverem presentes indícios que também recomendem, desde logo, a rescisão unilateral do contrato, deverá o contratado ser comunicado de ambas as consequências da infração constatada para oportuna decisão conjunta.

9.16. Para a aplicação das sanções de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar deverá ser instaurado processo de responsabilização, a ser conduzido por comissão composta de 2 (dois) ou mais servidores estáveis, indicados pelo Secretário Municipal gestor do contrato, que avaliará fatos e circunstâncias conhecidos e intimará o licitante ou o contratado para, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de intimação, apresentar defesa escrita e especificar as provas que pretenda produzir.

9.17. Na hipótese de deferimento de pedido de produção de novas provas ou de juntada de provas julgadas indispensáveis pela comissão, o licitante ou o contratado poderá apresentar alegações finais no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação.

9.17.1. Serão indeferidas pela comissão, mediante decisão fundamentada, provas ilícitas, impertinentes, desnecessárias, protelatórias ou intempestivas.

9.18. Finalizada a produção de provas ou expirado o prazo para alegações finais, a comissão elaborará relatório pormenorizado dos fatos no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis.

9.19. O relatório final da comissão será encaminhado ao Secretário Municipal gestor do contrato, a quem compete:

- I - aplicar a sanção de impedimento de licitar e contratar;
- II - encaminhar o processo ao Chefe do Poder Executivo para aplicação da sanção de declaração de inidoneidade para licitar e contratar.

9.20. Da decisão do Secretário Municipal que aplicar as sanções de advertência, multa ou impedimento de licitar e contratar, caberá recurso, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, a contar da intimação.

9.20.1. O recurso de que trata o “caput” deste artigo será dirigido à autoridade sancionadora, que deverá no prazo de até 5 (cinco) dias úteis proferir decisão de mérito para rever ou manter a decisão recorrida;

9.20.2. Caso a autoridade sancionadora decida pela manutenção da decisão recorrida, deverá, imediatamente, submeter o recurso ao Chefe do Poder Executivo, que decidirá sobre suas condições de admissibilidade e o seu mérito no prazo de até 20 (vinte) dias úteis.

9.20.3. Da decisão do Chefe do Poder Executivo que aplicar a sanção de inidoneidade para licitar e contratar, caberá apenas pedido de reconsideração, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da intimação, e decidido no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado de seu protocolo.

9.21. A imposição das sanções não impede a propositura de ação judicial com vista à reparação integral do dano causado ao Município.

9.22. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo, até que sobrevenha decisão final por parte da autoridade competente.

9.23. A intimação dos atos relativos à aplicação de sanções será feita mediante expedição de ofício ao representante leal, ao(s) responsável(eis) relacionado(s) no Termo de Ciência e de Notificação perante o ou na Autorização de Serviços ou de Compras, conforme o caso, por meio do endereço eletrônico neles indicados, o qual deve ser mantido atualizado para os fins a que se destina, ou ainda por carta com AR.

9.24. Resultando infrutífera a intimação, será esta efetuada por meio do Diário Oficial Eletrônico do Município.

9.25. Os atos previstos como infrações administrativas na Lei Federal 14.133/21 ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e a autoridade competente definidos na referida lei.

9.26. A personalidade jurídica poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos na LLCA ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, a pessoa jurídica sucessora ou a empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o sancionado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia.

9.27. Independentemente da instauração de processo sancionatório, o Município poderá determinar, mediante comunicação expressa aos responsáveis, a suspensão preventiva e imediata do contrato, quando a medida se revelar de interesse público, uma vez avaliados os aspectos a que se refere o artigo 147 da Lei Federal 14.133/21.

9.28. Aplica-se na contagem dos prazos previstos neste edital o disposto no artigo 183 da Lei Federal 14.133/21.

9.29. Encerrada a instância administrativa, as sanções deverão ser registradas no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (CNEP), bem como, conforme o caso, comunicadas às autoridades competentes para fins de anotações nos demais cadastros de controle, inclusive às entidades profissionais, dentro do prazo legal de 15 (quinze) dias úteis.

9.30. É admitida a reabilitação do licitante ou contratado perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, exigidos, cumulativamente:

- I - reparação integral do dano causado à Administração Pública;
- II - pagamento da multa;
- III - transcurso do prazo mínimo de 1 (um) ano da aplicação da penalidade, no caso de impedimento de licitar e contratar, ou de 3 (três) anos da aplicação da penalidade, no caso de declaração de inidoneidade;
- IV - cumprimento das condições de reabilitação definidas no ato punitivo;
- V - análise jurídica prévia, com posicionamento conclusivo quanto ao cumprimento dos requisitos definidos neste artigo.

9.30.1. A sanção pela apresentação de declaração ou documentação falsa exigida para o certame, por prestar declaração falsa durante a licitação ou execução do contrato, bem como pela prática de ato lesivo, nos termos do artigo 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, exigirá, como condição de reabilitação do licitante ou contratado, a implantação ou aperfeiçoamento de programa de integridade pelo responsável.

9.31. Os casos omissos serão solucionados pelo Secretário Municipal de Administração, ouvida a Procuradoria Jurídica do Município, quando for o caso.

CLÁUSULA DÉCIMA – DA EXTINÇÃO CONTRATUAL

10.1. O contrato será extinto quando cumpridas as obrigações de ambas as partes, ainda que isso ocorra antes do prazo estipulado para tanto.

10.2. Se as obrigações não forem cumpridas no prazo estipulado, a vigência ficará prorrogada até a conclusão do objeto, caso em que deverá a Administração providenciar a readequação do cronograma fixado para o contrato.

10.2.1. Quando a não conclusão do contrato referida no item anterior decorrer de culpa do contratado:

- a) ficará ele constituído em mora, sendo-lhe aplicáveis as respectivas sanções administrativas; e
- b) poderá a Administração optar pela extinção do contrato e, nesse caso, adotar as medidas admitidas em lei para a continuidade da execução contratual.

10.3. O contrato poderá ser extinto antes de cumpridas as obrigações nele estipuladas, ou antes do prazo nele fixado, por algum dos motivos previstos no artigo 137 da Lei nº 14.133/21, bem como amigavelmente, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

10.3.1 Nesta hipótese, aplicam-se também os artigos 138 e 139 da mesma Lei.

10.4. A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa não ensejará a extinção se não restringir sua capacidade de concluir o contrato.

10.4.1. Se a operação implicar mudança da pessoa jurídica contratada deverá ser formalizado termo aditivo para alteração subjetiva.

10.5. O termo de extinção, sempre que possível, será precedido:

10.5.1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

10.5.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

10.5.3. Indenizações e multas.

10.6. A extinção do contrato não configura óbice para o reconhecimento do desequilíbrio econômico-financeiro, hipótese em que será concedida indenização por meio de termo indenizatório (art. 131, caput, da Lei n.º 14.133, de 2021).

10.7. O contrato poderá ser extinto:

10.7.1. Caso se constate que o contratado mantém vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que tenha desempenhado função no processo de contratação direta ou atue na fiscalização ou na gestão do

contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau (art. 14, inciso IV, da Lei n.º 14.133, de 2021);

10.7.2. Caso se constate que a pessoa jurídica contratada possui administrador ou sócio com poder de direção, familiar de detentor de cargo em comissão ou função de confiança que atue na área responsável pela demanda ou contratação ou de autoridade a ele hierarquicamente superior no âmbito do órgão contratante (art. 3º, § 3º, do Decreto n.º 7.203, de 4 de junho de 2010).

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DOS CASOS OMISSOS

11.1. Os casos omissos serão decididos pelo contratante, segundo as disposições contidas na Lei nº 14.133, de 2021, e demais normas federais aplicáveis, bem como normas e princípios gerais dos contratos.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – ALTERAÇÕES

12.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos arts. 124 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021.

12.2. O contrato poderá ser alterado nos termos do artigo 124, II, “d” para restabelecer o equilíbrio econômico-financeiro inicial do contrato em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe ou em decorrência de fatos imprevisíveis ou previsíveis de consequências incalculáveis, que inviabilizem a execução do contrato tal como pactuado, respeitada, em qualquer caso, a repartição objetiva de risco estabelecida no contrato.

12.3. Nas alterações unilaterais a que se refere o inciso I do **caput** do art. 124 da Lei 14.133/2021 o contratado será obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, acréscimos ou supressões de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato que se fizerem nas obras, nos serviços ou nas compras, e, no caso de reforma de edifício ou de equipamento, o limite para os acréscimos será de 50% (cinquenta por cento).

12.4. As alterações contratuais deverão ser promovidas mediante celebração de termo aditivo, submetido à prévia aprovação do Departamento Jurídico do contratante, salvo nos casos de justificada necessidade de antecipação de seus efeitos, hipótese em que a formalização do aditivo deverá ocorrer no prazo máximo de 1 (um) mês (art. 132 da Lei nº 14.133, de 2021).

12.5. Registros que não caracterizam alteração do contrato podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, na forma do art. 136 da Lei nº 14.133, de 2021.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – PUBLICAÇÃO

13.1. Incumbirá ao contratante divulgar o presente instrumento no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), na forma prevista no art. 94 da Lei 14.133, de 2021, bem como no respectivo sítio oficial na Internet,

em atenção ao art. 91, caput, da Lei n.º 14.133, de 2021, e ao art. 8º, §2º, da Lei n. 12.527, de 2011, c/c art. 7º, §3º, inciso V, do Decreto n. 7.724, de 2012.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA- FORO

14.1. As partes comprometem-se e obrigam-se por si e por sucessores a qualquer título elegendo o Foro da Comarca de Santa Cruz do Rio Pardo/SP como único competente para decidir quaisquer questões ou litígios emergentes decorrentes da execução deste Termo de Contrato que não puderem ser compostos pela conciliação, conforme art. 92, §1º, da Lei nº 14.133/21, com renúncia expressa ou qualquer outro mesmo que privilegiado.

E porque assim combinaram, declaram-se contratados assinando o presente instrumento em 05 (cinco) vias de igual teor e forma, tudo na presença das 02 (duas) testemunhas abaixo.

Santa Cruz do Rio Pardo/SP, ... de de 2026.

CONTRATANTE: P.M.S.C.R.Pardo/SP
João Vitor Marsola
Secretário Municipal de Tecnologia, Indústria e
Comércio

CONTRATADA:
Representante legal

Testemunhas:

1) _____
Nome:
R.G.:

2) _____
Nome:
R.G.:

ANEXO VI

MODELO DE PROCURAÇÃO

OUTORGANTE: _____, pessoa jurídica de direito privado, inscrita, no CNPJ sob o nº _____, com sede à Rua _____, nº _____, na cidade de _____, Estado de _____, neste ato representada pelo(a) Sr. (a)(sócio/diretor) _____, (nacionalidade) _____, (estado civil) _____, (profissão) _____, portador (a) do RG nº _____ e do CPF nº _____, residente e domiciliado à Rua, _____ nº, _____, na cidade de _____, Estado de _____.

OUTORGADO: Sr.(a) _____, (nacionalidade) _____, (estado civil) _____, (profissão) _____, portador do RG nº _____ e do CPF nº _____, residente e domiciliado à Rua _____, nº, _____, na cidade de _____, Estado de _____.

PODERES: Ao qual confere amplos poderes para representar a empresa no procedimento licitatório, especificamente na licitação modalidade **Pregão Eletrônico nº 14/2026** da Prefeitura Municipal de Santa Cruz do Rio Pardo - SP, podendo para tanto prestar esclarecimentos, formular ofertas e demais negociações, assinar atas e declarações, vistar documentos, receber notificações, interpor recurso, manifestar-se quanto à desistência deste e praticar todos os demais atos inerentes ao referido certame.

(Local), __ de _____ de 2026.

(Carimbo e Assinatura)

ANEXO VII

DECLARAÇÃO UNIFICADA

REF: Pregão Eletrônico nº 14/2026

(Razão Social da Empresa), estabelecida na (endereço completo), inscrita no CNPJ sob n., neste ato representada pelo seu (representante/sócio/procurador), no uso de suas atribuições legais, vem DECLARAR, sob as penas da Lei, para fins de participação no processo licitatório em pauta, que:

CUMPRE plenamente as exigências e os requisitos de habilitação previstos no instrumento convocatório e **INEXISTE** qualquer fato impeditivo à sua participação na licitação citada, que **NÃO FOI DECLARADA INIDÔNEA** pela Administração Pública de qualquer esfera, ou suspensão de contratar com a Administração, e que se compromete a comunicar a ocorrência de fatos supervenientes;

ESTÁ CIENTE e **CONCORDA** com as condições contidas no Edital de Licitações referente ao **Pregão Eletrônico nº 14/2026** e seus anexos;

ESTÁ EM SITUAÇÃO REGULAR perante o Ministério do Trabalho, no que se refere à observância do disposto no inciso XXXIII, do Artigo 7º da Constituição Federal, que não emprega menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de dezesseis anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de quatorze anos;

Em caso de eventual contratação com a Municipalidade, **ESTÁ APTA** a emitir Nota Fiscal eletrônica (NF-e);

NÃO mantém vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau.

CUMPRE as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, de que trata o art. 93 da Lei nº 8.213/91.

NÃO POSSUI empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal;

NÃO POSSUI pessoa física ou jurídica que, nos 5 (cinco) anos anteriores à divulgação do edital, tenha sido condenada judicialmente, com trânsito em julgado, por exploração de trabalho infantil, por submissão de trabalhadores a condições análogas às de escravo ou por contratação de adolescentes nos casos vedados pela legislação trabalhista.

QUE SUA PROPOSTA ECONÔMICA compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega da proposta.

TER CIÊNCIA DA EXISTÊNCIA DA LEI FEDERAL Nº 13.709/2018 – LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD) e, se compromete a adequar todos os procedimentos internos ao disposto na legislação, com intuito de proteção dos dados pessoais repassados pelo CONTRATANTE.

ESTAR EM CONFORMIDADE COM O MARCO LEGAL ANTICORRUPÇÃO. Estando ciente de que 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 do contrato, 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 nos artigos 155 e 156 da Lei Federal nº 14.133/2021.

(SE FOR O CASO) É MICROEMPRESA ou EMPRESA DE PEQUENO PORTE, nos termos do enquadramento previsto na Lei Complementar n. 123/06, alterada pela Lei Complementar n. 147/14 e Lei Complementar n. 155/16, cujos termos declara conhecer na íntegra, estando apta, portanto, a exercer o direito de preferência como critério de desempate e comprovar a regularidade fiscal e trabalhista no procedimento licitatório do **Pregão Eletrônico nº 14/2026**, realizado pelo Município de Santa Cruz do Rio Pardo.

(SE FOR O CASO) QUE NO ANO-CALENDÁRIO DE REALIZAÇÃO DESTA LICITAÇÃO, não tem celebrado contratos com a Administração Pública cujos valores somados extrapolem a receita bruta máxima admitida para fins de enquadramento como empresa de pequeno porte, conforme §2º, art. 4º da Lei Federal 14.133/2021

Por ser verdade assina a presente....., ... de de 2026.

Nome/ Razão Social
Nome do responsável/procurador
Profissão/Cargo do responsável/procurador
N. do documento de identidade

ANEXO VIII

TERMO DE CIÊNCIA E DE NOTIFICAÇÃO

CONTRATANTE: _____
CONTRATADO: _____
CONTRATO Nº (DE ORIGEM): _____
OBJETO: _____

Pelo presente TERMO, nós, abaixo identificados:

1. Estamos CIENTES de que:

- a) o ajuste acima referido, seus aditamentos, bem como o acompanhamento de sua execução contratual, estarão sujeitos a análise e julgamento pelo Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, cujo trâmite processual ocorrerá pelo sistema eletrônico;
- b) poderemos ter acesso ao processo, tendo vista e extraindo cópias das manifestações de interesse, Despachos e Decisões, mediante regular cadastramento no Sistema de Processo Eletrônico, em consonância com o estabelecido na Resolução nº 01/2011 do TCESP;
- c) além de disponíveis no processo eletrônico, todos os Despachos e Decisões que vierem a ser tomados, relativamente ao aludido processo, serão publicados no Diário Oficial Eletrônico do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo (<https://doe.tce.sp.gov.br/>), em conformidade com o artigo 90 da Lei Complementar nº 709, de 14 de janeiro de 1993, iniciando-se, a partir de então, a contagem dos prazos processuais, conforme regras do Código de Processo Civil;
- d) as informações pessoais dos responsáveis pela contratante e interessados estão cadastradas no módulo eletrônico do “Cadastro Corporativo TCESP – CadTCESP”, nos termos previstos no Artigo 2º das Instruções nº01/2024, conforme “Declaração(ões) de Atualização Cadastral” anexa (s);
- e) é de exclusiva responsabilidade do contratado manter seus dados sempre atualizados.

2. Damo-nos por NOTIFICADOS para:

- a) O acompanhamento dos atos do processo até seu julgamento final e consequente publicação;
- b) Se for o caso e de nosso interesse, nos prazos e nas formas legais e regimentais, exercer o direito de defesa, interpor recursos e o que mais couber.

Santa Cruz do Rio Pardo, ...de.....de 2026.

AUTORIDADE MÁXIMA DO ÓRGÃO:

Nome: _____
Cargo: _____
CPF: _____

RESPONSÁVEIS PELA HOMOLOGAÇÃO DO CERTAME:

Nome: _____
Cargo: _____
CPF: _____
Assinatura: _____

RESPONSÁVEIS QUE ASSINARAM O AJUSTE:

Pelo contratante:

Nome: _____
Cargo: _____
CPF: _____
Assinatura: _____

Pela contratada:

Nome: _____
Cargo: _____
CPF: _____
Assinatura: _____

ORDENADOR DE DESPESAS DA CONTRATANTE:

Nome: _____
Cargo: _____
CPF: _____
Assinatura: _____

GESTOR DO CONTRATO:

Nome: _____
Cargo: _____
CPF: _____
Assinatura: _____

FISCAL DO CONTRATO:

Nome: _____
Cargo: _____
CPF: _____
Assinatura: _____

(*) - O Termo de Ciência e de Notificação deve identificar as pessoas físicas que tenham concorrido para a prática do ato jurídico, na condição de ordenador da despesa; de partes contratantes; de responsáveis por ações de acompanhamento, monitoramento e avaliação; de responsáveis por processos licitatórios; de responsáveis por prestações de contas; de responsáveis com atribuições previstas em atos legais ou administrativos e de interessados relacionados a processos de competência deste Tribunal. Na hipótese de prestações de contas, caso o signatário do parecer conclusivo seja distinto daqueles já arrolados como subscritores do Termo de Ciência e de Notificação, será ele objeto de notificação específica.