

EDITAL	
Pregão Eletrônico nº 18/2026	Data de Abertura: 10/11/2026 às 14h No sítio: www.gov.br/compras

OBJETO			
Contratação de solução integrada em nuvem para gestão eletrônica dos processos administrativos, documentos institucionais, comunicações e serviços digitais da Câmara Municipal de São José.			
VALOR TOTAL MÁXIMO ACEITÁVEL			
R\$ 67.701,00 (sessenta e sete mil setecentos e um reais)			
REGISTRO DE PREÇO	VISTORIA	INSTRUMENTO CONTRATUAL	FORMA DE ADJUDICAÇÃO
NÃO	NÃO	CONTRATO	GRUPO

LICIT. EXCLUSIVA ME/EPP?	RESERV. COTA ME/EPP?	AMOSTRA?
NÃO	NÃO	NÃO
PRAZO PARA ENVIO DA PROPOSTA/DOCUMENTAÇÃO INICIAL	PRAZO PARA ENVIO DA PROPOSTA FINAL, APÓS LANCES	
A partir da publicação do Edital	Até 02 (duas) horas após convocação realizada pelo (a) Pregoeiro(a) no sistema.	
PEDIDOS DE ESCLARECIMENTO	IMPUGNAÇÕES	
Até 03 (três) dias úteis anteriores à data fixada para a abertura da sessão pública, para o e-mail: pregao@cmsj.sc.gov.br .	Até 03 (três) dias úteis anteriores à data fixada para a abertura da sessão pública, para o e-mail: pregao@cmsj.sc.gov.br ou presencialmente na sede da CMSJ.	

OBSERVAÇÕES GERAIS
- Em caso de discordância existente entre as especificações dos itens descritas no Compras.gov.br e as especificações constantes deste Edital, prevalecerão as últimas, em especial as contidas no Termo de Referência.
Acompanhe as sessões públicas dos Pregões da CMSJ pelo endereço www.gov.br/compras , selecionando as opção "CONTRATAÇÕES", indicar "situação em andamento", informar o nº do Pregão/Compra e Cód. UASG "928011". O edital e outros anexos estão disponíveis para download no Compras.gov.br e também no endereço https://www.cmsj.sc.gov.br/ , opção Transparência > Pregão Eletrônico.
AVISO IMPORTANTE AOS LICITANTES A participação no presente certame implica plena ciência e aceitação das disposições da Lei nº 14.133/2021, especialmente quanto às sanções administrativas previstas em seu art. 155. O licitante que deixar de apresentar a documentação exigida, não mantiver a proposta, descumprir obrigações assumidas ou praticar atos que comprometam a regularidade do certame estará sujeito às sanções legais cabíveis, tais como advertência, multa, impedimento de licitar e contratar com a Administração e declaração de inidoneidade, sem prejuízo das demais cominações legais.

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 18/2026

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 1.158/2026

A Câmara Municipal de São José/SC, por intermédio da Diretoria Geral, torna público que realizará licitação, na modalidade **PREGÃO ELETRÔNICO**, por meio do sistema eletrônico disponível no Portal de Compras do Governo Federal, regida pela Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021, pela Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, pelas Resoluções nº 728 a 737, de 09 de outubro de 2023, e pelas demais disposições deste Edital e seus anexos, adotando-se como critério de julgamento o MENOR PREÇO POR GRUPO.

Data da Sessão	10/11/2026
Horário	14h (Horário de Brasília)
Local	Portal de Compras do Governo Federal www.gov.br/compras
Código UASG	928011

No caso de não haver expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a abertura do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente de funcionamento da Câmara Municipal, se outra data não tiver sido definida pelo(a) Pregoeiro(a).

1. DO OBJETO

1 Constitui objeto da presente licitação a contratação de solução integrada em nuvem para gestão eletrônica dos processos administrativos, documentos institucionais, comunicações e serviços digitais da Câmara Municipal de São José, conforme especificações constantes do Termo de Referência (Anexo I) e demais anexos deste Edital.

1.1 A licitação será composta de 1 lote/grupo de 2 itens, conforme tabela constante dos anexos deste Edital.

1.2 O critério de julgamento adotado será o **MENOR PREÇO GLOBAL POR GRUPO**, observadas as exigências contidas neste Edital e em seus anexos.

1.3 Em caso de discordância existente entre as especificações dos itens descritas no Portal de Compras do Governo Federal (www.gov.br/compras) e as especificações constantes deste Edital, prevalecerão as do Edital.

2. DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

2.1. As despesas para atender a esta licitação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento da CMSJ para o exercício de 2026, na seguinte classificação:

Unidade	Projeto/Atividade	Elemento de Despesa
01.001	2.001	3.3.90.40.06.00.00.00

2.2 Quando a vigência do instrumento contratual ultrapassar o exercício financeiro correspondente, as despesas decorrentes correrão à conta de dotações orçamentárias próprias consignadas nos exercícios subsequentes.

3. DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO

3.1. Poderão participar deste Pregão Eletrônico os interessados cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto desta licitação e que estejam regularmente credenciados no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF.

3.1.1. Os interessados deverão atender às condições exigidas no cadastramento no Sicafe até o terceiro dia útil anterior à data prevista para recebimento das propostas.

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

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

3.4. A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar inabilitação do licitante.

3.5. Não poderão participar desta licitação:

3.5.1 aquele que não atenda às condições deste Edital e seu(s) anexo(s);

3.5.2 autor do anteprojeto, do projeto básico ou do projeto executivo, pessoa física ou jurídica, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ele relacionados;

3.5.3 empresa, isoladamente ou em consórcio, responsável pela elaboração do projeto básico ou do projeto executivo, ou empresa da qual o autor do projeto seja dirigente, gerente, controlador, acionista ou detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital com direito a voto, responsável técnico ou subcontratado, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ela necessários;

3.5.4 pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da licitação, impossibilitada de participar da licitação em decorrência de sanção que lhe foi imposta;

3.5.5 aquele que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente da Câmara Municipal de São José 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;

3.5.6 empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, concorrendo entre si;

3.5.7 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;

3.5.8 agente público do órgão ou entidade licitante;

3.5.9 organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP, atuando nessa condição;

3.5.10 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 nº 14.133, de 2021.

3.6 O impedimento de que trata o item 3.5.4 será também aplicado ao licitante que atue em substituição a outra pessoa, física ou jurídica, com o intuito de burlar a efetividade da sanção a ela aplicada, inclusive a sua controladora, controlada ou coligada, desde que devidamente comprovado o ilícito ou a utilização fraudulenta da personalidade jurídica do licitante.

3.7 A critério da Administração e exclusivamente a seu serviço, o autor dos projetos e a empresa a que se referem os itens 3.5.2 e 3.5.3 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.

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

3.9 O disposto nos itens 3.5.2 e 3.5.3 não impede a licitação ou a contratação de serviço que inclua como encargo do contratado a elaboração do projeto básico e do projeto executivo, nas contratações integradas, e do projeto executivo, nos demais regimes de execução.

3.10 Em licitações e contratações realizadas no âmbito de projetos e programas parcialmente financiados por agência oficial de cooperação estrangeira ou por organismo financeiro internacional com recursos do financiamento ou da contrapartida nacional, não poderá participar pessoa física ou jurídica que integre o rol de pessoas sancionadas por essas entidades ou que seja declarada inidônea nos termos da Lei nº 14.133/2021.

3.11 A vedação de que trata o item 3.5.8 estende-se a terceiro que auxilie a condução da contratação na qualidade de integrante de equipe de apoio, profissional especializado ou funcionário ou representante de empresa que preste assessoria técnica.

4. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

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

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

4.3. Caso a fase de habilitação anteceda as fases de apresentação de propostas e lances, os licitantes encaminharão, na forma e no prazo estabelecidos no item anterior, simultaneamente os documentos de habilitação e a proposta com o preço ou o percentual de desconto, observado o disposto nos itens 8.1.1 deste Edital.

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

- 4.4.1. está ciente e concorda com as condições contidas no edital e seus anexos, bem como de que a proposta apresentada compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de sua entrega em definitivo e que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no instrumento convocatório;
- 4.4.2. não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7º, XXXIII, da Constituição;
- 4.4.3. 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;
- 4.4.4. 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.
- 4.5. O licitante organizado em cooperativa deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 16 da Lei nº 14.133, de 2021.
- 4.6. O fornecedor enquadrado como microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006, estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49, observado o disposto nos §§ 1º ao 3º do art. 4º, da Lei n.º 14.133, de 2021.
- 4.7. A falsidade da declaração de que tratam os itens 4.4 ou 4.6 sujeitará o licitante às sanções previstas na Lei nº 14.133, de 2021, e neste Edital.
- 4.8. 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.
- 4.9. Não haverá ordem de classificação na etapa de apresentação da proposta e dos documentos de habilitação pelo licitante, o que ocorrerá somente após os procedimentos de abertura da sessão pública e da fase de envio de lances.
- 4.10. Serão disponibilizados para acesso público os documentos que compõem as propostas dos licitantes convocados para apresentação de propostas, após a fase de envio de lances.
- 4.11. Desde que disponibilizada a funcionalidade no sistema, o licitante poderá parametrizar o seu valor final mínimo ou o seu percentual de desconto máximo quando do cadastramento da proposta e obedecerá às seguintes regras:
- 4.11.1. a aplicação do intervalo mínimo de diferença de valores ou de percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao lance que cobrir a melhor oferta; e
- 4.11.2. os lances serão de envio automático pelo sistema, respeitado o valor final mínimo, caso estabelecido, e o intervalo de que trata o subitem acima.
- 4.12. O valor final mínimo ou o percentual de desconto final máximo parametrizado no sistema poderá ser alterado pelo fornecedor durante a fase de disputa, sendo vedado:
- 4.12.1. valor superior a lance já registrado pelo fornecedor no sistema, quando adotado o critério de julgamento por menor preço; e
- 4.12.2. percentual de desconto inferior a lance já registrado pelo fornecedor no sistema, quando adotado o critério de julgamento por maior desconto.
- 4.13. O valor final mínimo ou o percentual de desconto final máximo parametrizado na forma do item 4.11 possuirá caráter sigiloso para os demais fornecedores e para o órgão ou entidade

promotora da licitação, podendo ser disponibilizado estrita e permanentemente aos órgãos de controle externo e interno.

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

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

4.16. O licitante não poderá oferecer proposta em quantitativo inferior ao máximo previsto no edital.

4.17. Em se tratando de pessoa física, há a exigência de ao ofertar seu lance ou proposta, acrescentar o percentual de 20% (vinte por cento) do valor de comercialização a título de contribuição patronal à Seguridade Social, para fins de melhor avaliação das condições da contratação pela Administração, conforme IN 116/2012 Governo Federal, art. 5º, inc. III.

4.18. O valor do qual trata o item 4.17, deverá ser subtraído do valor da proposta final do adjudicatário e recolhido, pela administração, ao Instituto Nacional da Seguridade Social.

5. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA

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

- a) Valor unitário e total do item;
- b) Marca, se aplicável;
- c) Fabricante, se aplicável;
- d) Descrição detalhada do objeto, contendo as informações similares à especificação do Termo de Referência: indicando, no que for aplicável, o modelo, o prazo de validade, a marca e o número do registro ou inscrição do bem no órgão competente, quando for o caso;
- e) Prazo de validade da proposta.

5.2. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam ao licitante.

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

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

5.5. Se o regime tributário da empresa implicar o recolhimento de tributos em percentuais variáveis, a cotação adequada será a que corresponde à média dos efetivos recolhimentos da empresa nos últimos doze meses.

5.6. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, no pagamento serão retidos na fonte os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

5.7. A apresentação das propostas implica obrigatoriedade do cumprimento das disposições nelas contidas, em conformidade com o que dispõe o Termo de Referência, assumindo o proponente o compromisso de executar o objeto licitado nos seus termos, bem como de fornecer os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, em quantidades e

qualidades adequadas à perfeita execução contratual, promovendo, quando requerido, sua substituição.

5.8. O prazo de validade da proposta não será inferior a 60 (sessenta) dias, a contar da data de sua apresentação.

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

6.1. A abertura da presente licitação dar-se-á automaticamente em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicados neste Edital.

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

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

6.4. Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio de sistema eletrônico.

6.5. O lance deverá ser ofertado pelo valor unitário do item.

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

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

6.8. O intervalo mínimo de diferença de valores ou percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser **de R\$ 100,00 (cem reais) para o item 1 e de R\$ 50,00 (cinquenta reais) para o item 2.**

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

6.10. O procedimento seguirá de acordo com o modo de disputa “aberto”.

6.11. No modo de disputa “aberto”, os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações automáticas.

a) 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.

b) A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o subitem anterior, será de 02 (dois) minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.

c) 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.

d) Definida a melhor proposta, se a diferença em relação à proposta classificada em segundo lugar for de pelo menos 5% (cinco por cento), o(a) pregoeiro(a), auxiliado pela equipe de apoio, poderá admitir o reinício da disputa aberta, para a definição das demais colocações.

e) Após o reinício previsto no item supra, os licitantes serão convocados para apresentar lances intermediários.

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

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

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.

6.15. 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. Quando a desconexão do sistema eletrônico para o(a) pregoeiro(a) persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente após decorridas 24 (vinte e quatro) horas da comunicação do fato pelo o(a) pregoeiro(a) aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação.

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

6.18. Em relação a itens não exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, uma vez encerrada a etapa de lances, será efetivada a verificação automática, junto à Receita Federal, do porte da entidade empresarial. O sistema identificará em coluna própria as microempresas e empresas de pequeno porte participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123, de 2006, regulamentada pelo Decreto nº 8.538, de 2015.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

6.19.b.2. empresas brasileiras;

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

6.19.b.4. empresas que comprovem a prática de mitigação, nos termos da Lei nº 12.187, de 29 de dezembro de 2009.

6.20. 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.

6.20.1. 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.

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

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

6.20.4. O(a) pregoeiro(a) solicitará ao licitante mais bem classificado que, no prazo de 2 (duas) horas, envie a proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados.

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

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

7. DA FASE DE 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 e no item 3.5 do edital, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

7.1.1. SICAF;

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

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

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) diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas.

7.3.1. A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros.

7.3.2. O licitante será convocado para manifestação previamente a uma eventual desclassificação.

7.3.3. Constatada a existência de sanção, o licitante será excluído do certame, por falta de condição de participação.

7.4. Na hipótese de inversão das fases de habilitação e julgamento, caso atendidas as condições de participação, será iniciado o procedimento de habilitação.

7.5. Caso o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar tenha se utilizado de algum tratamento favorecido às microempresas e empresas de pequeno porte (ME/EPP), o(a) pregoeiro(a) verificará se faz jus ao benefício, em conformidade com o item 4.6 deste edital.

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

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 permanecer 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. 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.

7.9. Para fins de análise da proposta quanto ao cumprimento das especificações do objeto, poderá ser colhida a manifestação escrita da Unidade Requisitante ou da área técnica vinculada ao objeto.

7.10. Quando exigida amostra no Termo de Referência, o licitante classificado em primeiro lugar deverá apresentá-la, conforme disciplinado no Termo de Referência, sob pena de não aceitação da proposta.

7.11. Por meio de mensagem no sistema, será divulgado o local e horário de realização do procedimento para a avaliação das amostras, cuja presença será facultada a todos os interessados, incluindo os demais licitantes.

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

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

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

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.

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

8.2. Quando permitida a participação de empresas estrangeiras que não funcionem no País, as exigências de habilitação serão atendidas mediante documentos equivalentes, inicialmente apresentados em tradução livre.

8.3. Na hipótese de o licitante vencedor ser empresa estrangeira que não funcione no País, para fins de assinatura do contrato ou da ata de registro de preços, os documentos exigidos para a habilitação serão traduzidos por tradutor juramentado no País e apostilados nos termos do disposto no Decreto nº 8.660, de 29 de janeiro de 2016, ou de outro que venha a substituí-lo, ou consularizados pelos respectivos consulados ou embaixadas.

8.4. Quando permitida a participação de consórcio de empresas, a habilitação técnica, quando exigida, será feita por meio do somatório dos quantitativos de cada consorciado e, para efeito de habilitação econômico-financeira, quando exigida, será observado o somatório dos valores de cada consorciado.

8.5. Os documentos exigidos para habilitação poderão ser apresentados em formato digital, admitida a verificação de autenticidade por meio eletrônico.

8.6. 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.

8.7. A habilitação será verificada por meio do Sicafe, nos documentos por ele abrangidos.

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

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

8.8.1. A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar inabilitação do licitante.

8.9. 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.

8.9.1. Os documentos exigidos para habilitação que não estejam contemplados no Sicafe serão enviados por meio do sistema, em formato digital, no prazo de 02 (duas) horas, prorrogável por igual período, contado da solicitação do(a) pregoeiro(a).

8.9.2. Na hipótese de a fase de habilitação anteceder a fase de apresentação de propostas e lances, os licitantes encaminharão, por meio do sistema, simultaneamente os documentos de habilitação e a proposta com o preço ou o percentual de desconto.

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

- 8.10.1. Os documentos relativos à regularidade fiscal que constem do Termo de Referência somente serão exigidos, em qualquer caso, em momento posterior ao julgamento das propostas, e apenas do licitante mais bem classificado.
- 8.10.2. Respeitada a exceção do subitem anterior, relativa à regularidade fiscal, quando a fase de habilitação anteceder as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento, a verificação ou exigência do presente subitem ocorrerá em relação a todos os licitantes.
- 8.11. Após a entrega dos documentos para habilitação, não será permitida a substituição ou a apresentação de novos documentos, salvo em sede de diligência, para (Lei 14.133/21, art. 64):
- 8.11.1. 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
- 8.11.2. atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas;
- 8.12. Na análise dos documentos de habilitação, o pregoeiro(a) poderá sanar erros ou falhas, que não alterem a substância dos documentos e sua validade jurídica, mediante decisão fundamentada, registrada em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes eficácia para fins de habilitação e classificação.
- 8.13. 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 8.9.1.
- 8.14. Somente serão disponibilizados para acesso público os documentos de habilitação do licitante classificado em primeiro lugar, após concluídos os procedimentos de habilitação.
- 8.15. 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 (art. 4º do Decreto nº 8.538/2015).
- 8.16. Quando a fase de habilitação anteceder a de julgamento e já tiver sido encerrada, não caberá exclusão de licitante por motivo relacionado à habilitação, salvo em razão de fatos supervenientes ou só conhecidos após o julgamento.

9. DOS RECURSOS

- 9.1 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.
- 9.2 O prazo recursal é de 3 (três) dias úteis, contados da data de intimação ou de lavratura da ata.
- 9.3 Quando o recurso apresentado impugnar o julgamento das propostas ou o ato de habilitação ou inabilitação do licitante:
- 9.3.1. a intenção de recorrer deverá ser manifestada imediatamente, sob pena de preclusão;
- 9.3.2. o prazo para a manifestação da intenção de recorrer não será inferior a 10 (dez) minutos.
- 9.3.3. o prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação ou de lavratura da ata de habilitação ou inabilitação;

- 9.3.4. 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.
- 9.4. Os recursos deverão ser encaminhados em campo próprio do sistema.
- 9.5. 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 até 10 (dez) dias úteis, contado do recebimento dos autos.
- 9.6. Os recursos interpostos fora do prazo não serão conhecidos.
- 9.7. O prazo para apresentação de contrarrazões ao recurso pelos demais licitantes será de 3 (três) dias úteis, contados da data da intimação pessoal ou da divulgação da interposição do recurso, assegurada a vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.
- 9.8. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.
- 9.9. O acolhimento do recurso invalida tão somente os atos insuscetíveis de aproveitamento.
- 9.10. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados na Câmara Municipal de São José.

10. DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES

- 10.1. Comete infração administrativa, nos termos da lei, o licitante que, com dolo ou culpa:
- 10.1.1. deixar de entregar a documentação exigida para o certame ou não entregar qualquer documento que tenha sido solicitado pelo(a) pregoeiro(a) durante o certame;
- 10.1.2. salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado, não mantiver a proposta, em especial quando:
- 10.1.2.1 não enviar a proposta adequada ao último lance ofertado ou após a negociação;
- 10.1.2.2 recusar-se a enviar o detalhamento da proposta quando exigível;
- 10.1.2.3 pedir para ser desclassificado quando encerrada a etapa competitiva; ou
- 10.1.2.4 deixar de apresentar amostra;
- 10.1.2.5 apresentar proposta ou amostra em desacordo com as especificações do edital;
- 10.1.3. não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
- 10.1.3.1 recusar-se, sem justificativa, a assinar o contrato ou a ata de registro de preços, ou a aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração;
- 10.1.4. apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação;
- 10.1.5. fraudar a licitação;
- 10.1.6. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza, em especial quando:
- 10.1.6.1 agir em conluio ou em desconformidade com a lei;
- 10.1.6.2 induzir deliberadamente a erro no julgamento;
- 10.1.6.3 apresentar amostra falsificada ou deteriorada;
- 10.1.7. praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;

- 10.1.8. praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei n.º 12.846, de 2013.
- 10.2. Com fulcro na Lei nº 14.133, de 2021, a Administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar aos licitantes e/ou adjudicatários as seguintes sanções, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal:
- 10.2.1. advertência;
 - 10.2.2. multa;
 - 10.2.3. impedimento de licitar e contratar; e
 - 10.2.4. declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida sua reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.
- 10.3. Na aplicação das sanções serão considerados:
- 10.3.1. a natureza e a gravidade da infração cometida;
 - 10.3.2. as peculiaridades do caso concreto;
 - 10.3.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;
 - 10.3.4. os danos que dela provierem para a Administração Pública;
 - 10.3.5. a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.
- 10.4. A multa será aplicada no percentual de 0,5% a 30% sobre o valor estimado da contratação ou do contrato, conforme o caso, recolhida no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis, a contar da comunicação oficial.
- 10.4.1. Para as infrações previstas nos itens 10.1.1, 10.1.2 e 10.1.3, a multa será de 0,5% a 15% do valor do contrato licitado.
 - 10.4.2. Para as infrações previstas nos itens 10.1.4, 10.1.5, 10.1.6, 10.1.7 e 10.1.8, a multa será de 15% a 30% do valor do contrato licitado.
- 10.5. As sanções de advertência, impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar poderão ser aplicadas, cumulativamente ou não, à penalidade de multa.
- 10.6. Na aplicação da sanção de multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.
- 10.7. A sanção de impedimento de licitar e contratar será aplicada ao responsável em decorrência das infrações administrativas relacionadas nos itens 10.1.1, 10.1.2 e 10.1.3, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo a qual pertencer o órgão ou entidade, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.
- 10.8. Poderá ser aplicada ao responsável a sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, em decorrência da prática das infrações dispostas nos itens 10.1.4, 10.1.5, 10.1.6, 10.1.7 e 10.1.8, bem como pelas infrações administrativas previstas nos itens 10.1.1, 10.1.2 e 10.1.3 que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção de impedimento de licitar e contratar, cuja duração observará o prazo previsto no art. 156, §5º, da Lei n.º 14.133/2021.
- 10.9. A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou em aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração, descrita no item 10.1.3, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e o sujeitará às penalidades e à imediata perda da garantia de proposta em favor do Câmara Municipal de São José.
- 10.10. A apuração de responsabilidade relacionadas às sanções de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar demandará a instauração de processo de responsabilização a ser conduzido nos termos de Resolução da Câmara Municipal de São José.

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

10.12. O recurso administrativo interposto contra a aplicação das sanções previstas neste Edital terá efeito suspensivo automático, obstando a execução da penalidade e o seu registro cadastral até que sobrevenha a decisão final da autoridade competente.

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

11 DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

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

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

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

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

11.5. As normas disciplinadoras da licitação serão interpretadas em favor da competitividade e da seleção da proposta mais vantajosa, desde que não comprometam o interesse público, a isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.

11.6. 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.

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

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

11.9. O Edital e seus anexos estão disponíveis, na íntegra, no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) e endereço eletrônico www.cmsj.sc.gov.br.

12 ANEXOS

Anexo I: Termo de Referência;

Anexo II: Modelo da Proposta Comercial;

Anexo III: Modelo de Atestado de Capacidade Técnica;

Anexo IV: Matriz de Prova de Conceito

Anexo V: Minuta do Contrato.

São José/SC, 16 de outubro de 2026.

Márcia Aparecida de Lima
Diretora Geral

ANEXO I – TERMO DE REFERÊNCIA

Unidade Requisitante

Diretoria de Administração

1. OBJETO

Contratação de solução integrada em nuvem para gestão eletrônica dos processos administrativos, documentos institucionais, comunicações e serviços digitais da Câmara Municipal de São José.

1.1. Especificações e quantidades

A prestação do serviço compreende o direito de uso da plataforma, a configuração, a parametrização, a implantação, a transição, a migração integral e a validação da base de dados existente, a capacitação dos usuários, a hospedagem, o suporte técnico, a manutenção, as atualizações corretivas, legais, de segurança e evolutivas, bem como a portabilidade dos dados ao término da contratação.

A solução deverá contemplar os seguintes itens:

LOTE 1

Item	Descrição	Unidade	Quantidade	Valor Unitário Máximo aceito	Valor total Máximo aceito
1	Implantação da solução, incluindo configuração, parametrização, migração integral, validação da base existente e capacitação inicial (serviço único)	Serviço	1	R\$ 8.901,00	R\$ 8.901,00
2	Licença mensal de software para gestão eletrônica de documentos e processos	Mês	12	R\$ 4.900,00	R\$ 58.800,00
Valor global total			R\$ 67.701,00		

A licença mensal de software (item 2) deverá englobar, no mínimo:

- a) Módulo Processo Administrativo com configuração de fluxos de trabalho.
- b) Módulo Memorando.
- c) Módulo Circular.
- d) Módulo Ofício Eletrônico e Comunicação Externa.
- e) Módulo Manifestações e Pareceres.
- f) Módulo Assinatura Eletrônica
- g) Módulo Chamado e Requisições.
- h) Módulo Carta de Serviços e Central de Atendimento.
- i) Módulo Protocolo Eletrônico.
- j) Módulo Ouvidoria.

- k) Módulo Pedido de Acesso à Informação - e-SIC.
- l) Atendimento automatizado por inteligência artificial, por meio do WhatsApp Business, integrado à plataforma.
- m) Módulo Pasta Funcional.
- n) Módulo Plano de Classificação de Documentos.

Os requisitos gerais, técnicos e funcionais aplicáveis à solução e aos respectivos módulos e recursos estão detalhados no item 14 deste Termo de Referência, do qual constituem parte integrante e cuja observância será obrigatória durante toda a execução contratual.

Os componentes da solução poderão possuir denominação comercial, arquitetura ou forma de organização diferentes das indicadas neste Termo de Referência, desde que atendam integralmente aos requisitos, às funcionalidades e aos resultados estabelecidos no descritivo técnico, operem de maneira integrada e não prejudiquem a gestão, a segurança, a rastreabilidade, a interoperabilidade e a continuidade dos processos.

Quando aplicável, a solução deverá permitir a personalização das denominações apresentadas aos usuários, de modo a adequá-las à estrutura administrativa e à terminologia adotada pela Câmara Municipal.

Migração e implantação

A migração deverá abranger a totalidade dos dados e registros tecnicamente disponíveis na base de origem, incluindo documentos, arquivos anexos, documentos assinados e respectivos dados de validação, usuários, contatos, unidades organizacionais, grupos de trabalho, assuntos, modelos, campos, formulários, fluxos, prazos, tramitações, perfis, permissões, vínculos, históricos, registros de auditoria e demais metadados necessários à continuidade da utilização da plataforma.

Para fins de dimensionamento da infraestrutura, da migração, do armazenamento, do desempenho, da capacitação e do suporte, deverão ser consideradas as seguintes informações da base atualmente utilizada pela Câmara Municipal:

Indicador	Quantidade de referência
Usuários internos cadastrados	145
Setores principais	13
Subsetores	49
Grupos de trabalho	15
Registros documentais acumulados	33.567
Anexos acumulados	31.321
Armazenamento utilizado	17,61 GB

Acessos acumulados	59.233
Registros produzidos nos últimos 12 meses	14.663
Média mensal de registros	aproximadamente 1.222
Anexos inseridos nos últimos 12 meses	12.735
Crescimento do armazenamento nos últimos 12 meses	6,51 GB
Acessos internos nos últimos 12 meses	25.331
Acessos externos nos últimos 12 meses	5.619
E-mails enviados nos últimos 12 meses	23.648
SMS enviados nos últimos 12 meses	4.936
Assinaturas eletrônicas emitidas nos últimos 12 meses	9.540
Assinaturas verificadas nos últimos 12 meses	2.395

- As quantidades apresentadas constituem referências para o dimensionamento da solução e não poderão ser interpretadas como limites máximos de utilização.

- A solução deverá comportar integralmente o acervo inicial e o crescimento estimado durante a vigência contratual, inclusive o acréscimo projetado de aproximadamente 14.700 registros e 6,5 GB de arquivos anexos em 12 meses, admitidas oscilações decorrentes da expansão dos procedimentos digitais.

- A contratada deverá apresentar plano de implantação e migração contendo as etapas, os responsáveis, o cronograma, os procedimentos de validação e as medidas destinadas a evitar perda, duplicidade, corrupção ou indisponibilidade indevida das informações.

- A migração completa deverá ocorrer no prazo máximo de 30 dias corridos, contado da emissão da ordem de serviço ou de outro marco expressamente definido pela Câmara Municipal.

- Os dados migrados deverão ser submetidos à validação, permitindo a conferência da integridade, da correspondência e da quantidade dos registros transferidos. As inconsistências identificadas deverão ser corrigidas pela contratada antes do recebimento definitivo da implantação.

- A implantação poderá permitir o início da utilização da plataforma antes da conclusão integral da migração, desde que essa medida seja previamente autorizada pela Câmara Municipal e acompanhada de procedimento de transição que assegure o acesso ao acervo, a continuidade dos serviços e a ausência de perda ou duplicidade de registros.

- A parametrização deverá observar os fluxos de trabalho, as orientações administrativas e os manuais de normas e procedimentos disponibilizados pela Câmara Municipal, sem exigir a elaboração ou a apresentação de novo manual pela Administração.

- A implantação deverá compreender ao menos uma capacitação inicial, realizada de forma presencial ou remota, conforme definição da Câmara Municipal, destinada aos usuários por ela indicados.

- Todas as atividades necessárias à implantação, à migração, à validação, à parametrização e à capacitação inicial deverão estar incluídas no preço do item 1, não sendo admitida cobrança adicional.

Forma de precificação

A proposta comercial definitiva integrará o contrato e deverá apresentar separadamente o preço de cada item, separado por módulos, contendo o valor unitário e o valor total correspondente ao período ou à quantidade estimada.

A apresentação dos preços unitários tem por finalidade conferir transparência à formação do valor global, permitir a análise dos custos e subsidiar a medição, o pagamento e eventuais alterações quantitativas admitidas durante a execução contratual.

A discriminação dos preços não afasta a integração técnica da solução nem autoriza o julgamento, a adjudicação ou a contratação separada dos respectivos componentes.

Os preços mensais deverão incluir todos os custos necessários à disponibilização e ao funcionamento da plataforma, dos módulos e dos recursos contratados, incluindo licenciamento, hospedagem, armazenamento, integrações internas, suporte técnico, manutenção, monitoramento e atualizações, ressalvados exclusivamente os serviços expressamente previstos em item próprio.

O preço mensal do atendimento automatizado por inteligência artificial deverá incluir todos os custos necessários à disponibilização e ao funcionamento do recurso por meio do *WhatsApp Business*, à utilização dos recursos de inteligência artificial e à integração com a Carta de Serviços e a Central de Atendimento, considerada a franquia mensal cumulativa de 300 (trezentos) atendimentos, não sendo admitida cobrança adicional por componente tecnológico necessário ao funcionamento das funcionalidades contratadas.

A contratada será responsável pelo funcionamento integrado de todos os itens, ainda que utilize diferentes componentes tecnológicos, provedores ou serviços de terceiros.

1.2. Da natureza do objeto

(X) Não se enquadra como sendo bem de luxo, conforme estabelecido em Resolução.

(X) Os bens, objeto desta contratação são caracterizados como comuns, com características e especificações usuais de mercado.

2. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

A contratação decorre da necessidade de assegurar a continuidade e o aperfeiçoamento da gestão eletrônica de documentos, processos administrativos, comunicações oficiais e serviços digitais da Câmara Municipal de São José, conforme fundamentação apresentada no Estudo Técnico Preliminar correspondente.

Desde dezembro de 2023, a Câmara Municipal utiliza plataforma eletrônica para criação, formalização, assinatura, tramitação e acompanhamento de documentos e processos administrativos. A utilização da

solução consolidou o meio digital como parte da infraestrutura necessária ao funcionamento das atividades institucionais, proporcionando maior celeridade, padronização dos procedimentos, redução da circulação física de documentos e ampliação da rastreabilidade dos atos praticados.

O registro das movimentações, manifestações, encaminhamentos, assinaturas, prazos e responsabilidades em ambiente eletrônico também contribuiu para reduzir a informalidade nas comunicações internas, facilitar a localização das informações e fortalecer a transparência, a segurança e o controle das atividades administrativas.

Atualmente, parte das demandas administrativas ainda é atendida por diferentes sistemas, canais e rotinas que não se encontram integralmente centralizados. Essa fragmentação exige o acesso a ambientes distintos, dificulta o acompanhamento integrado das demandas e limita a formação de um acervo institucional único e a aplicação uniforme das regras de gestão documental.

A contratação pretende consolidar, em uma única plataforma integrada, as demandas administrativas abrangidas pelo objeto, reunindo documentos, processos, comunicações, solicitações, manifestações e respectivos históricos. A centralização deverá facilitar o acesso pelos usuários internos e externos, conferir maior celeridade aos encaminhamentos, reduzir recadastramentos e transferências manuais e permitir o acompanhamento integrado das providências adotadas.

A descontinuidade do serviço comprometeria o acesso ao acervo digital constituído, a tramitação dos processos em andamento, a comunicação entre as unidades e a execução de atividades administrativas essenciais. Por essa razão, a contratação deverá assegurar a continuidade da operação e a migração integral e validada dos dados, documentos, arquivos, configurações, vínculos, assinaturas, históricos e demais metadados existentes.

Além da continuidade dos recursos já incorporados às rotinas da Câmara Municipal, a contratação contempla novos serviços e funcionalidades destinados a atender de maneira mais efetiva às atividades administrativas e às demandas dos usuários internos e externos. A ampliação pretendida permitirá aperfeiçoar os fluxos de trabalho, estruturar novos procedimentos em meio eletrônico, fortalecer os mecanismos de atendimento e ampliar os instrumentos de acompanhamento, controle e tomada de decisão.

A solução deverá permitir que os procedimentos administrativos sejam configurados e atualizados de acordo com as necessidades institucionais, com observância da estrutura administrativa, dos fluxos, dos processos e subprocessos instituídos e dos manuais de normas e procedimentos adotados pela Câmara Municipal. Deverá, ainda, possibilitar a aplicação uniforme do Plano de Classificação de Documentos aos registros produzidos nos diferentes módulos, sem prejuízo das particularidades de cada procedimento e espécie documental.

O modelo de *Software* como Serviço – SaaS mostra-se adequado por reunir licenciamento, hospedagem em nuvem, armazenamento, manutenção, monitoramento, suporte técnico e atualizações, sem exigir da Câmara Municipal a manutenção de infraestrutura própria de servidores ou de equipe especializada no desenvolvimento e na sustentação da solução.

A contratação deverá assegurar condições de segurança, disponibilidade, continuidade, integridade, auditabilidade e portabilidade dos dados, reconhecendo o acervo produzido ou tratado na plataforma como pertencente à Câmara Municipal e garantindo sua exportação integral ao término da relação contratual, de modo a reduzir o risco de dependência tecnológica.

Dessa forma, a contratação revela-se necessária para preservar a continuidade dos serviços administrativos e do acervo digital, integrar as demandas abrangidas pelo objeto, ampliar a eficiência institucional, fortalecer a segurança, a transparência e a rastreabilidade dos atos e permitir a evolução planejada da gestão documental e dos serviços digitais da Câmara Municipal de São José.

3. DOS PARÂMETROS DA LICITAÇÃO

3.1. Será adotado o Sistema de Registro de Preços – SRP?

(X) Não

Será adotado tratamento diferenciado a microempresas (ME) e empresas de pequeno porte (EPP), conforme o disposto no art. 48 da Lei Complementar nº 123/2006 (alterado pela Lei Complementar nº 147/2014):

(X) Não. Em razão da natureza especializada do objeto, referente à contratação de solução integrada em nuvem para gestão eletrônica de processos administrativos, documentos institucionais, comunicações e serviços digitais, não foram identificados, durante a pesquisa de mercado, fornecedores ME/EPP aptos ao atendimento da contratação, justificando-se o afastamento da exclusividade.

3.2. Haverá necessidade de vistoria prévia (visita técnica)?

(X) Não será exigida vistoria

3.3. Será admitida a participação de consórcios?

(X) Sim

3.4. Será admitida a participação de cooperativas?

(X) Não

3.5. Será admitida a subcontratação?

(X) Não

3.6. Do agrupamento de itens em lotes

A aquisição/contratação se dará em lotes?

(X) Sim

4. DOS CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO DA PROPOSTA

4.1. Serão exigidos documentos adicionais juntamente com a proposta de preços (para análise da área técnica e/ou Unidade Requisitante na fase de julgamento da proposta final de preços):

(X) Sim

Se sim, quais?

A licitante provisoriamente classificada em primeiro lugar deverá apresentar, juntamente com a proposta comercial ajustada, os seguintes documentos destinados à comprovação dos requisitos técnicos da solução ofertada:

- a) certificado válido de sistema de gestão de segurança da informação baseado na ISO/IEC 27001, cujo escopo abranja o ambiente de hospedagem ou o serviço ofertado, contendo

a identificação do titular, do escopo e do prazo de validade, acompanhado de declaração, política ou documentação que demonstre a adoção de controles alinhados à ISO/IEC 27017 e à ISO/IEC 27018 ou a padrões técnicos equivalentes devidamente identificados;

- b) política ou plano de cópia de segurança, restauração e continuidade dos serviços, contendo a periodicidade das cópias, os critérios de retenção, os mecanismos de redundância e verificação de integridade, os procedimentos de restauração e a sistemática adotada para realização e registro dos respectivos testes;
- c) relatório executivo referente ao teste de intrusão mais recente realizado na aplicação, o qual deverá ter ocorrido em período não superior a 3 (três) meses anteriores à apresentação do documento, com conhecimento interno do ambiente e execução por empresa ou profissional especializado e independente da equipe responsável pelo desenvolvimento da solução. O documento deverá indicar, no mínimo, a data da avaliação, o responsável por sua realização, a metodologia empregada, a situação das vulnerabilidades identificadas e as providências de correção ou reteste adotadas, admitida a ocultação de informações cuja divulgação possa comprometer a segurança da solução;
- d) documentação técnica do serviço de correio eletrônico que demonstre a utilização de conexão protegida por TLS, autenticação dos domínios remetentes por SPF e DKIM, endereço IP dedicado, controle de reputação e registro de falhas de entrega;
- e) documentação dos mecanismos de autenticação externa e de assinatura eletrônica ofertados, demonstrando, conforme aplicável, a compatibilidade com a conta GOV.BR, com certificados digitais ICP-Brasil dos tipos A1 e A3, inclusive e-CNPJ, com certificados eletrônicos no padrão X.509 ou tecnologia equivalente e com assinaturas no padrão PAdES, bem como os procedimentos de verificação da validade e da situação de revogação dos certificados utilizados.
- f) documentação que identifique a interface oficial e os provedores utilizados na integração com o WhatsApp Business e descreva a forma pela qual será assegurado à Câmara Municipal o controle administrativo da conta, do número telefônico e das configurações do canal;
- g) política de privacidade e tratamento de dados aplicável aos serviços de inteligência artificial, acompanhada dos termos dos respectivos provedores, da relação dos subprocessadores envolvidos e de declaração de que os dados, documentos e atendimentos da Câmara Municipal não serão utilizados para treinamento ou aperfeiçoamento de modelos de inteligência artificial de uso geral sem autorização expressa da Contratante; e
- h) metodologia de contabilização dos atendimentos automatizados, contendo a definição da janela de comunicação, os eventos de início e encerramento.

Os documentos poderão ser emitidos pela licitante ou pelos provedores responsáveis pelos respectivos componentes, conforme a natureza da comprovação.

A documentação apresentada deverá corresponder à solução efetivamente ofertada. A ausência de comprovação de requisito técnico essencial ou a constatação de desconformidade acarretará a desclassificação da proposta, mediante decisão motivada, ressalvada a possibilidade de diligência para esclarecimento ou saneamento de falha meramente formal que não implique alteração da solução ofertada.

4.2. Será exigido amostra do(s) produto(s)/demonstração do(s) serviço(s):

(X) Não

4.3. Será exigida prova de conceito?

(X) Sim

Se sim:

Prazo para apresentação/demonstração: A prova de conceito deverá ser iniciada no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contado da convocação formal da Câmara Municipal de São José, na data e no horário acordados. Mediante solicitação fundamentada apresentada antes do término do prazo, poderá ser autorizada uma única prorrogação, quando necessária à adequada organização da demonstração e sem prejuízo ao andamento da licitação.

Endereço de entrega/demonstração: A prova de conceito poderá ser realizada de forma presencial, nas dependências da Câmara Municipal de São José, ou virtual, conforme opção da licitante. Na modalidade virtual, a licitante deverá disponibilizar os recursos necessários à transmissão em tempo real, ao compartilhamento da tela e à interação com a equipe avaliadora.

A demonstração poderá ser dividida em sessões, de acordo com o cronograma definido pela Câmara Municipal, considerando a quantidade e a complexidade dos requisitos avaliados.

Critérios de avaliação:

- Serão avaliados os requisitos funcionais previamente selecionados como essenciais e relacionados na matriz de prova de conceito anexa a Termo de Referência. A matriz indica, para cada requisito, a sugestão do procedimento de demonstração e o critério objetivo de aceitação.
- A demonstração deverá ser realizada em ambiente funcional da solução ofertada. Não serão aceitos, em substituição à execução da funcionalidade, apresentações de slides, vídeos, imagens, protótipos sem operação efetiva ou declarações genéricas de atendimento, ressalvados os requisitos cuja forma de comprovação documental esteja expressamente prevista no Termo de Referência ou na matriz de avaliação.
- Os requisitos já avaliados por meio da documentação apresentada com a proposta não precisarão ser novamente comprovados documentalmente durante a prova de conceito, sem prejuízo da demonstração de seus aspectos funcionais quando prevista na matriz.
- A prova de conceito será conduzida por equipe designada pela Câmara Municipal composta por servidores efetivos das áreas técnicas relacionadas ao objeto. Os demais licitantes poderão acompanhar as sessões, sem interferir na demonstração ou nos trabalhos da equipe avaliadora.
- A avaliação será registrada em ata ou relatório próprio, contendo os requisitos demonstrados, o resultado atribuído a cada item, as ocorrências verificadas e a fundamentação das eventuais reprovações. A Câmara poderá realizar gravações, capturas de tela ou outros registros necessários à documentação do procedimento.
- Cada requisito será avaliado como “Atende” ou “Não atende”. A reprovação em qualquer requisito definido como essencial acarretará a desclassificação da proposta, mediante decisão motivada. Nessa hipótese, será convocada a licitante subsequente, observada a ordem de classificação, para apresentação da documentação técnica e realização da prova de conceito.
- O não comparecimento injustificado, a recusa em realizar a demonstração ou a impossibilidade de acesso ao ambiente da solução por responsabilidade da licitante produzirão os mesmos efeitos da reprovação na prova de conceito.
- A avaliação apenas dos requisitos selecionados para a prova de conceito não afasta a obrigação de atendimento integral ao descritivo técnico. Todas as funcionalidades e condições previstas neste

Termo de Referência deverão estar disponíveis e operacionais na conclusão da implantação, como condição para o recebimento definitivo da solução.

- As despesas necessárias à preparação e à realização da prova de conceito serão de responsabilidade da licitante, não cabendo qualquer pagamento, ressarcimento ou indenização pela Câmara Municipal.

4.4. Será exigida carta de solidariedade?

(X) Não

4.5. Será exigida garantia de proposta?

(X) Não

5. DOS CRITÉRIOS DE HABILITAÇÃO

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

5.1. Habilitação Jurídica

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

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

(x) Microempreendedor Individual - MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual – CCMEI;

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

(x) Sociedade empresária estrangeira: portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede;

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

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

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

5.2. Habilitação fiscal, social e trabalhista

(x) Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;

(x) Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social;

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

(x) Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa;

(x) Prova de regularidade com a Fazenda Estadual e Municipal do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

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

5.3. Qualificação econômico-financeira

(x) Certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do licitante, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação;

(x) Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor - Lei nº 14.133/2021, art. 69, caput, inciso II);

(x) Índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), superiores a 1 (um), comprovados mediante a apresentação pelo licitante de balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais e obtidos pela aplicação das seguintes fórmulas:

$$\text{Liquidez Geral (LG)} = (\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}) / (\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante});$$

$$\text{Solvência Geral (SG)} = (\text{Ativo Total}) / (\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo não Circulante}); \text{ e}$$

$$\text{Liquidez Corrente (LC)} = (\text{Ativo Circulante}) / (\text{Passivo Circulante}).$$

Caso a empresa licitante apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido para fins de habilitação capital mínimo ou patrimônio líquido mínimo de 10% do valor total estimado da contratação.

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

O balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos. (Lei nº 14.133/2021, art. 69, §6º)

O atendimento dos índices econômicos previstos neste item deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.

5.4. Qualificação técnica

(x) Comprovação de aptidão para o fornecimento de bens similares de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior com o objeto desta contratação, ou com o item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados, por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou regularmente emitido(s) pelo conselho profissional competente, quando for o caso.

Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a contratos executados com as seguintes características mínimas:

[x] Sistema de gerenciamento eletrônico de processos, documentos e comunicações institucionais.

Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo, a apresentação e o somatório de diferentes atestados executados de forma concomitante.

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

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

6. DA EXECUÇÃO DO OBJETO

6.1. Prazo de entrega/execução

Até 30 (trinta) dias úteis contados do dia seguinte ao recebimento da Nota de Empenho, Autorização de Fornecimento ou documento equivalente.

6.2. Local, horário e endereço de entrega

Câmara Municipal de São José, Praça Arnaldo de Souza, 38 – Centro Histórico de São José

6.3. Bens perecíveis

(X) Não

6.4. Garantia de execução do contrato

Será exigida garantia de execução do contrato, nos moldes do Artigos 96 a 102 da Lei nº 14.133/21, em valor correspondente a % do valor total do contrato?

(X) Não

7. OBRIGAÇÕES ESPECÍFICAS DAS PARTES

7.1 Da contratada

Obriga-se a empresa vencedora:

- a) Executar o objeto de acordo com este Termo de Referência, o Anexo I, a proposta apresentada e o plano de implantação aprovado pela Câmara.
- b) Disponibilizar, durante toda a vigência, a plataforma e todos os módulos contratados, com licenciamento, hospedagem, armazenamento, integrações internas, suporte, manutenção e atualizações incluídos nos respectivos preços.
- c) Apresentar plano de implantação e transição contendo etapas, responsáveis, cronograma, requisitos de acesso, procedimento de migração, testes, critérios de validação, cópias de segurança, estratégia de reversão e entrada em produção, observando o prazo contratual.
- d) Realizar a migração integral e validada da base de origem, abrangendo documentos, anexos, assinaturas, usuários, contatos, setores, grupos de trabalho, assuntos, modelos, campos, fluxos, prazos, tramitações, níveis de acesso, vínculos, históricos, registros de auditoria e demais metadados tecnicamente disponíveis.
- e) Preservar, durante a migração, a integridade, a autenticidade, a organização, os vínculos, os níveis de acesso e a rastreabilidade do acervo, corrigindo, sem ônus adicional, inconsistências decorrentes de seus procedimentos.
- f) Submeter a base migrada à conferência quantitativa e qualitativa da Câmara e fornecer relatórios que permitam comparar os registros de origem e de destino.
- g) Configurar a solução conforme a estrutura organizacional, os perfis, os fluxos, os modelos e as regras indicados pela Câmara, sem alterar unilateralmente os processos de trabalho institucionalizados.
- h) Realizar, durante a implantação e antes da homologação definitiva, pelo menos uma capacitação inicial, em modalidade presencial ou remota, conforme definido no plano de implantação aprovado pela Câmara Municipal, destinada aos administradores, fiscais e gestores do contrato, usuários-chave e demais usuários indicados pela Contratante.
- i) As capacitações deverão ser compatíveis com os perfis dos participantes e com os módulos contratados, podendo ser complementadas durante a implantação e a entrada em produção, sempre que necessário à adequada utilização da solução.
- j) Manter canal de suporte técnico, registrar os chamados, observar os prazos de primeira resposta, análise e informação da previsão de solução estabelecidos no descritivo técnico e permitir o acompanhamento do histórico e da situação de cada demanda.
- k) Disponibilizar atualizações corretivas, legais, de segurança e evolutivas necessárias ao adequado funcionamento da solução, sem redução das funcionalidades contratadas e sem cobrança adicional.
- l) Executar rotinas de cópia de segurança, redundância, restauração e continuidade, mantendo evidências disponíveis à fiscalização.
- m) Adotar controles de segurança compatíveis com os riscos do tratamento, incluindo criptografia das comunicações, gestão de acessos, registros de auditoria e proteção contra acesso, alteração, perda ou divulgação não autorizados.
- n) Tratar os dados pessoais exclusivamente para execução do contrato e conforme as instruções documentadas da Câmara, preservando a confidencialidade e assegurando que empregados e terceiros autorizados assumam compromisso equivalente.
- o) Comunicar imediatamente à Câmara qualquer incidente de segurança, indisponibilidade relevante, perda de dados ou acesso indevido, apresentando as informações necessárias à avaliação do evento e às providências cabíveis.
- p) Não compartilhar, comercializar, reutilizar ou transferir dados e documentos da Câmara para finalidade estranha ao contrato.
- q) Corrigir, sem ônus adicional e nos prazos estabelecidos, falhas, defeitos, vulnerabilidades e desconformidades identificados pela fiscalização ou pelos mecanismos de monitoramento.
- r) Não subcontratar, ceder ou transferir a execução do núcleo do objeto. A utilização de provedores de infraestrutura em nuvem, mensageria, autenticação, assinatura eletrônica, inteligência artificial ou outros serviços tecnológicos auxiliares deverá ser informada à Câmara Municipal e não afastará a

responsabilidade integral da contratada pela execução do objeto, pela segurança das informações e pelo cumprimento das obrigações contratuais.

s) Manter durante a execução todas as condições de habilitação e qualificação exigidas e indicar preposto responsável pela interlocução contratual.

t) Fornecer à fiscalização relatórios de disponibilidade, incidentes, chamados, consumo dos serviços medidos, atualizações e demais evidências necessárias ao recebimento e ao pagamento.

u) Implantar e manter o atendimento automatizado por inteligência artificial por meio do WhatsApp Business, conforme as especificações deste Termo de Referência, assegurando sua integração com a Carta de Serviços, a Central de Atendimento e o Protocolo Eletrônico, bem como o histórico, a rastreabilidade, os controles de acesso e os relatórios de consumo.

v) Assegurar que o número telefônico, a conta do WhatsApp Business, as credenciais administrativas, as configurações e os dados do canal permaneçam sob titularidade ou controle administrativo da Câmara Municipal e sejam integralmente entregues ou desvinculados da contratada ao término do contrato, conforme orientação da Contratante.

w) Reconhecer que todos os dados, documentos, arquivos, metadados, históricos, registros de auditoria, configurações e demais informações inseridos, produzidos ou tratados durante a execução contratual integram o acervo institucional da Câmara Municipal de São José e permanecem sob seu exclusivo controle e disposição, não podendo a contratada exercer direito de retenção, utilização ou exploração sobre esse conteúdo.

x) Prestar apoio técnico à transição para solução sucessora e manter o acervo acessível à Câmara pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias corridos após o término ou a extinção do contrato, ou por prazo superior definido no plano de saída aprovado pela Contratante, somente eliminando as cópias após a confirmação da entrega e autorização formal da Câmara, observadas as obrigações legais de retenção.

y) Responsabilizar-se pelos danos causados à Câmara ou a terceiros por ação ou omissão na execução contratual, sem prejuízo das demais responsabilidades legais e contratuais.

z) Arcar com tributos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, licenças, infraestrutura e demais custos necessários à execução integral do objeto.

aa) Configurar e parametrizar a solução de acordo com a estrutura organizacional, os usuários, os perfis de acesso, os setores e subsetores, os grupos de trabalho, as espécies documentais, os assuntos, os modelos, os formulários, os campos, os prazos, as etapas, os fluxos, os processos, os subprocessos, as regras de encaminhamento e as demais regras institucionais indicadas pela Câmara Municipal de São José.

bb) Observar, na implantação e na configuração da solução, os fluxos de trabalho instituídos pela Câmara Municipal, bem como os mapeamentos, os manuais de normas e procedimentos, os documentos e as configurações que forem disponibilizados durante a execução contratual, cabendo à contratada validar as informações recebidas e propor os ajustes necessários à sua adequada implementação.

cc) Preservar, na configuração e na migração, a hierarquia e os vínculos existentes entre processos principais e subprocessos, incluindo as relações de origem, dependência e tramitação, os documentos e anexos relacionados, os responsáveis, os prazos, os históricos e os registros de auditoria.

dd) Qualquer alteração nos fluxos, processos, subprocessos, regras, permissões ou estruturas atualmente adotados deverá ser previamente apresentada, justificada e submetida à aprovação da Câmara Municipal, não podendo ser implementada unilateralmente pela contratada.

ee) Apresentar matriz de correspondência entre a estrutura, os dados e as configurações existentes na plataforma de origem e aqueles implantados na solução de destino, identificando eventuais limitações, incompatibilidades ou necessidades de adequação.

ff) Submeter a configuração, a parametrização e a base migrada à conferência e à homologação da Câmara Municipal antes da conclusão da implantação e da entrada definitiva em produção, corrigindo, sem ônus adicional, as inconsistências identificadas, sem prejuízo da utilização transitória da plataforma previamente autorizada pela Contratante.

gg) Em caso de divergência entre o Termo de Referência, seus anexos, a proposta comercial e outros documentos apresentados pela contratada, prevalecerão as disposições do edital e do Termo de Referência, não podendo a proposta restringir obrigações, funcionalidades, níveis de serviço ou direitos assegurados à Câmara Municipal.

7.1 Da contratante

Obriga-se a Administração/Contratante:

- a) fornecer à Contratada, em tempo oportuno, as informações, os esclarecimentos e os documentos necessários à execução do objeto, observadas as restrições de acesso e as regras de segurança e proteção de dados aplicáveis;
- b) designar o gestor, os fiscais e os interlocutores técnicos responsáveis pelo acompanhamento da implantação, da migração, da execução e do encerramento contratual, comunicando à Contratada eventuais alterações;
- c) providenciar, dentro de sua esfera de competência, os acessos, as autorizações e as informações técnicas necessárias à migração da base existente e à implantação da solução, inclusive a interlocução com o fornecedor da plataforma de origem quando necessária;
- d) disponibilizar, durante a implantação, os dados relativos à estrutura organizacional, aos usuários, aos setores e subsetores, aos grupos de trabalho, às espécies documentais, aos assuntos, aos modelos, aos formulários, aos campos, aos prazos, às etapas, aos fluxos, aos processos e aos subprocessos que devam ser configurados;
- e) disponibilizar à Contratada, durante a execução contratual, os fluxos de trabalho instituídos, os mapeamentos, os manuais de normas e procedimentos e os demais documentos e configurações necessários à parametrização da solução;
- f) analisar o plano de implantação e transição apresentado pela Contratada, solicitar os ajustes necessários e manifestar-se quanto à sua aprovação;
- g) definir as prioridades de implantação e indicar as regras, os modelos, os conteúdos institucionais e as demais informações necessárias à configuração dos módulos contratados;
- h) analisar previamente as propostas de alteração dos fluxos, processos, subprocessos, regras, permissões ou estruturas institucionais, autorizando somente as modificações consideradas adequadas às necessidades da Câmara Municipal;
- i) acompanhar e fiscalizar a execução contratual sob os aspectos técnicos, funcionais, qualitativos e quantitativos, registrando as ocorrências verificadas e determinando a adoção das medidas corretivas cabíveis;
- j) comunicar à Contratada, pelos canais estabelecidos, as falhas, as indisponibilidades, os incidentes, as inconsistências e as demais ocorrências relacionadas à execução do objeto, fornecendo, quando disponíveis, as informações necessárias à sua análise;
- k) participar dos procedimentos de conferência da configuração, da parametrização e da migração, examinando os relatórios apresentados e informando as inconsistências identificadas;
- l) realizar a conferência quantitativa e qualitativa da base migrada e promover sua homologação após a correção das inconsistências identificadas, sem prejuízo da responsabilidade da Contratada pela integridade e pela exatidão dos procedimentos de migração;
- m) receber provisória e definitivamente os serviços executados, verificando sua conformidade com o Termo de Referência, o descritivo técnico, a proposta aceita e o plano de implantação aprovado;
- n) rejeitar, no todo ou em parte, os serviços, as configurações, as migrações, os relatórios ou as demais entregas que estejam em desacordo com as especificações contratuais, indicando as correções necessárias;

- o) indicar os administradores, os fiscais e gestores do contrato, os usuários-chave e os demais participantes das capacitações, bem como disponibilizar, quando a atividade ocorrer presencialmente, espaço e infraestrutura institucional adequados à sua realização;
- p) orientar os usuários internos quanto à utilização adequada da plataforma, à proteção das credenciais de acesso e à observância das regras institucionais de segurança, sigilo e proteção de dados;
- q) comunicar à Contratada as alterações de usuários, vínculos, setores, permissões, fluxos e demais configurações que demandem providências de sua responsabilidade;
- r) estabelecer as instruções relativas ao tratamento dos dados pessoais realizado no âmbito do contrato e adotar as providências que sejam de sua responsabilidade na apuração e na comunicação de incidentes de segurança;
- s) acompanhar o consumo dos serviços sujeitos a franquia ou medição variável, incluindo os atendimentos automatizados por inteligência artificial, conferindo os relatórios apresentados pela Contratada;
- t) planejar e acompanhar a transição ao término ou na extinção do contrato, conferir a exportação do acervo e manifestar-se formalmente quanto ao recebimento dos dados antes de autorizar sua eliminação pela Contratada;
- u) efetuar os pagamentos devidos após a comprovação da execução, o recebimento do objeto e o atendimento das condições de medição e pagamento estabelecidas no instrumento contratual;
- v) verificar, durante a vigência contratual, a manutenção das condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- w) instaurar, quando cabível, o procedimento de apuração de responsabilidade e aplicar as sanções administrativas pertinentes, assegurados o contraditório e a ampla defesa; e
- x) cumprir as demais obrigações previstas no edital, no Termo de Referência, no contrato e em seus anexos.

8. DO CONTRATO

8.1. INSTRUMENTO CONTRATUAL

(X) Contrato

8.2. VIGÊNCIA

(X) O prazo de vigência da contratação é de 1 (um) ano, contados da assinatura do contrato, prorrogável na forma dos artigos 105 a 114 da Lei nº 14.133, de 2021.

8.3. GESTÃO E FISCALIZAÇÃO

Gestor:

Nome: Daniela de Souza Constante

Cargo: Diretora de Administração

E-mail: administracao@cmsj.sc.gov.br

Fiscal:

Nome: Filippe Gesser

	Cargo: Analista de Tecnologia da Informação	
	E-mail: filippe@cmsj.sc.gov.br	
9. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO		
9.1 Prazos Prazo de recebimento provisório do objeto: 30 dias Prazo de recebimento definitivo do objeto: 40 dias Prazo de pagamento: até 30 dias do recebimento a nota fiscal de prestação de serviço.		
10. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA		
As despesas correrão a conta da dotação:		
Órgão/Unidade Orçamentária	Projeto/Atividade	Elemento da Despesa
0101	2.001	3.3.90.40.06
11. DO VALOR ESTIMADO		
O valor máximo estimado para esta contratação será de R\$ 67.701,00 (sessenta e sete mil setecentos e um reais) anualmente.		
12. INFORMAÇÕES ADICIONAIS		
13. INDICAÇÃO DO RESPONSÁVEL PELO AUXÍLIO EM EVENTUAIS IMPUGNAÇÕES E/OU ESCLARECIMENTOS		
Nome: Mariane Salvan E-mail: mariane@cmsj.sc.gov.br Telefone institucional: (48) 3029-1355		
14. DESCRITIVO TÉCNICO DA SOLUÇÃO		
1. Requisitos Gerais e estrutura da Solução 1.1 Infraestrutura, segurança e desempenho 1.1.1 A solução deverá ser disponibilizada no modelo <i>Software</i> como Serviço – SaaS, em ambiente de computação em nuvem, incluindo hospedagem, armazenamento, manutenção, monitoramento e atualizações, sem exigir da Câmara Municipal de São José a instalação ou a manutenção de infraestrutura própria de servidores. 1.1.2 O acesso deverá ocorrer por navegador de internet e conexão segura, sem necessidade de instalação de componentes locais, extensões, <i>plugins</i> ou aplicativos adicionais, ressalvados os recursos necessários à utilização de certificados digitais. A interface deverá ser responsiva e compatível com computadores, <i>tablets</i> , telefones móveis e versões estáveis e suportadas dos principais navegadores. 1.1.3 A solução deverá ser compatível com versões estáveis e suportadas dos navegadores <i>Google Chrome</i> , <i>Microsoft Edge</i> , <i>Mozilla Firefox</i> e <i>Safari</i> . 1.1.4 Os ambientes de processamento, armazenamento e cópia de segurança dos dados da Câmara Municipal deverão estar localizados no território nacional e possuir redundância dos componentes críticos, segregação lógica dos dados e capacidade de expansão compatível com o crescimento da utilização da plataforma.		

1.1.5 O ambiente de hospedagem deverá possuir certificação válida de sistema de gestão de segurança da informação baseada na ISO/IEC 27001, em versão vigente ou abrangida por período formal de transição, e adotar controles de segurança e proteção de dados alinhados às normas ISO/IEC 27017 e ISO/IEC 27018 ou a padrões técnicos equivalentes.

1.1.6 A comunicação com a plataforma deverá utilizar HTTPS com certificado digital válido e TLS versão 1.2 ou superior, vedado o uso de versões ou algoritmos considerados obsoletos ou inseguros. Os dados, documentos e cópias de segurança deverão permanecer criptografados durante a transmissão e o armazenamento, com mecanismos adequados de gestão e proteção das chaves criptográficas.

1.1.7 A solução deverá manter disponibilidade mensal mínima de 99,5% (noventa e nove vírgula cinco por cento). As indisponibilidades parciais que impeçam o acesso a módulo contratado ou funcionalidade essencial deverão ser consideradas na apuração. A contratada deverá disponibilizar, sempre que solicitado, relatório contendo o período de apuração, o percentual alcançado, as ocorrências registradas, os serviços afetados, a duração, as causas e as providências adotadas.

1.1.8 A contratada deverá executar rotinas automáticas e periódicas de cópia de segurança, adotando redundância de armazenamento e mecanismos de verificação de integridade, restauração dos dados e continuidade dos serviços.

1.1.9 A segurança da aplicação deverá ser avaliada em intervalos não superiores a 3 (três) meses mediante teste de intrusão com conhecimento interno do ambiente, realizado por empresa ou profissional especializado e independente da equipe responsável pelo desenvolvimento da solução. Cada avaliação deverá gerar relatório técnico contendo a metodologia empregada, as vulnerabilidades identificadas e as recomendações de correção. Os testes, relatórios e retestes necessários estarão incluídos no serviço contratado, sem cobrança adicional.

1.1.10 A solução deverá adotar mecanismos de proteção contra acessos automatizados abusivos, spam, robôs e tentativas indevidas de autenticação, mediante CAPTCHA ou tecnologia equivalente, sem impor barreiras desproporcionais de acessibilidade aos usuários legítimos.

1.1.11 O serviço de envio de mensagens por correio eletrônico deverá utilizar conexão protegida por TLS, autenticação dos domínios remetentes por SPF e DKIM, endereço IP dedicado e controle de reputação. A solução deverá registrar as falhas de entrega e permitir o descadastramento automatizado do recebimento de mensagens quando essa opção for aplicável à natureza da comunicação.

1.1.12 A contratada deverá manter a solução em versão atualizada e suportada, incluindo, sem custo adicional, as atualizações corretivas, legais, de segurança e evolutivas necessárias ao funcionamento dos serviços. As atualizações deverão ocorrer sem interrupção da disponibilidade, ressalvadas as manutenções programadas previamente comunicadas à Câmara Municipal, preferencialmente realizadas fora do horário de expediente, e não poderão eliminar funcionalidades, dados, documentos, assinaturas, históricos, configurações ou integrações exigidos neste Termo de Referência.

1.1.13 Os dados, documentos, arquivos, informações, históricos e demais registros inseridos ou produzidos na plataforma durante a execução contratual integrarão o acervo institucional da Câmara Municipal de São José e permanecerão sob seu controle administrativo.

1.1.14 A contratada deverá possibilitar a exportação integral do acervo antes do encerramento da vigência contratual e manter acesso seguro aos dados durante o período de transição definido pela Câmara Municipal. A indisponibilização definitiva do ambiente somente poderá ocorrer após a conclusão e validação da exportação do acervo institucional.

1.1.15 Os dados gerados na plataforma deverão ser disponibilizados em formato CSV ou em outro formato aberto, estruturado e passível de tratamento, os documentos produzidos deverão ser fornecidos em formato legível e os arquivos anexos deverão ser preservados em seus formatos originais.

1.1.16 A disponibilização deverá abranger também os metadados, as tramitações, os históricos, os vínculos entre os registros, as assinaturas e os elementos necessários à verificação de sua autenticidade, de modo a permitir a compreensão e a reutilização do acervo por solução sucessora. A contratada

deverá fornecer dicionário de dados e documentação suficiente para interpretação dos campos, estruturas e relacionamentos existentes nos arquivos exportados.

1.1.17 A disponibilização e a entrega do acervo deverão ocorrer sem cobrança adicional, não podendo ser condicionadas à aquisição de licença, ferramenta ou serviço não previsto na contratação.

1.1.18 Após o transcurso do prazo de disponibilização e a confirmação do recebimento integral do acervo pela Câmara Municipal, a contratada deverá eliminar as cópias dos dados mantidas em seus ambientes, ressalvadas as hipóteses de conservação exigidas por lei, apresentando declaração da eliminação quando solicitado.

1.1.19 O código-fonte da plataforma e os componentes tecnológicos de propriedade da contratada não integram o objeto da contratação e não precisarão ser disponibilizados à Câmara Municipal, desde que essa condição não impeça ou limite a exportação, a leitura e a reutilização integral do acervo institucional.

1.2 Usuários, autenticação e permissões

1.2.1 A solução deverá manter cadastro individual e único para cada usuário interno, válido para todos os módulos aos quais esteja autorizado, vedado o compartilhamento de credenciais de acesso.

1.2.2 O acesso dos usuários internos deverá ser realizado por endereço de correio eletrônico e senha pessoal, com possibilidade de recuperação da senha pelo endereço previamente cadastrado e confirmado. A solução também deverá permitir autenticação por certificado digital ICP-Brasil do tipo e-CPF e autenticação multifator por código temporário ou mecanismo equivalente, quando habilitadas pela Câmara Municipal.

1.2.3 A criação, a alteração, a suspensão e a reativação de usuários internos deverão ser restritas aos usuários autorizados, conforme o âmbito de administração atribuído a cada um. Os cadastros que possuam atos, documentos ou movimentações vinculados não poderão ser excluídos, devendo ser permitida sua inativação com preservação integral do histórico de atuação.

1.2.4 O cadastro dos usuários internos deverá permitir o registro de dados cadastrais, funcionais e de contato, incluindo nome, CPF, matrícula, cargo ou função, endereço de correio eletrônico, telefone e fotografia, quando utilizada. Os dados cadastrais deverão ser protegidos por controle de acesso compatível com sua natureza, sendo sua visualização e alteração restritas aos usuários autorizados.

1.2.5 O usuário deverá poder atualizar seus dados de contato, senha e preferências de utilização da plataforma, incluindo editor de texto, forma de visualização dos arquivos anexos, endereço eletrônico secundário, recebimento de notificações e exibição de seu número de telefone nas consultas internas, ressalvados os dados cuja alteração dependa de usuário autorizado para preservação da identificação e da rastreabilidade dos atos praticados.

1.2.6 A solução deverá permitir o registro de períodos de férias, licenças e demais afastamentos do usuário, para fins de organização e continuidade das atividades administrativas.

1.2.7 A solução deverá permitir a definição de prazo de inatividade para suspensão automática do acesso, bem como sua posterior reativação por usuário autorizado.

1.2.8 A solução deverá permitir a configuração de níveis de acesso e permissões diferenciadas por usuário, perfil e setor, bem como a restrição de módulos e dos procedimentos de criação, consulta e tramitação de documentos, de acordo com as atribuições dos usuários e as definições da Câmara Municipal.

1.2.9 A solução deverá permitir a atribuição de competência administrativa em diferentes âmbitos, possibilitando o gerenciamento geral da plataforma ou o gerenciamento limitado a determinados setores, subsetores e usuários.

1.2.10 A solução deverá permitir a concessão, a usuários expressamente autorizados, de acesso para auditoria, consulta transversal de documentos e processos e visualização de informações gerenciais, independentemente do setor ao qual estejam vinculados.

1.2.11 A criação e as alterações dos cadastros, vínculos e permissões deverão ser registradas em trilha de auditoria, contendo a identificação do responsável, a data e a hora da operação e as informações

técnicas disponíveis sobre o acesso. Cada usuário deverá poder consultar seu próprio histórico cadastral e de alterações de vínculo, com indicação das informações anteriores e atuais e dos responsáveis pelas modificações. Os registros de auditoria deverão ser protegidos contra alteração ou exclusão por usuários comuns e administradores funcionais da plataforma.

1.2.12 Os usuários autorizados deverão poder consultar a situação dos cadastros, a identificação dos usuários conectados e a data e a hora do último acesso, bem como exportar a relação integral dos usuários ativos e inativos em formato estruturado, acompanhada dos dados necessários à auditoria.

1.2.13 Os dados de CPF e CNPJ deverão ser apresentados de forma parcialmente ocultada nas consultas e telas em que sua exibição integral não seja necessária, observadas as permissões e a finalidade do acesso.

1.2.14 A solução deverá manter ambientes de acesso interno e externo distintos, permitindo que uma mesma pessoa possua vínculo como usuário interno e cadastro como usuário externo, sem confusão entre os atos praticados em cada condição.

1.2.15 A solução deverá permitir o cadastro, a autenticação e a recuperação de senha dos usuários externos, bem como o acesso por certificado digital ICP-Brasil, inclusive e-CPF e e-CNPJ, pela conta GOV.BR e por outros provedores de identidade previamente autorizados pela Câmara Municipal. A autenticação por provedores externos de identidade deverá ocorrer mediante mecanismos oficiais ou protocolos padronizados e seguros de integração.

1.2.16 Quando a identificação autenticada ainda não estiver vinculada a cadastro existente, a solução deverá criar o registro inicial do usuário externo e solicitar a complementação dos dados necessários, evitando duplicidades. O usuário externo deverá poder atualizar seus dados cadastrais e acessar ambiente pessoal para registrar demandas e acompanhar os documentos, solicitações e protocolos vinculados ao seu cadastro.

1.2.17 Quando um usuário interno utilizar o ambiente externo para apresentar demanda em nome próprio, a operação deverá ser vinculada ao seu cadastro pessoal, sem associação automática ao setor em que exerce suas funções.

1.3 Setores, subsetores e grupos de trabalho

1.3.1 A solução deverá permitir a representação da estrutura administrativa da Câmara Municipal de São José mediante organização hierárquica em setores e subsetores, com tantos níveis de subordinação quantos forem necessários para reproduzir sua estrutura interna.

1.3.2 A solução deverá permitir a criação, a edição, a vinculação hierárquica, a ativação e a inativação de setores e subsetores, com registro, no mínimo, de nome, sigla, unidade superior e situação, sem que sua alteração ou inativação exclua ou modifique documentos, processos, vínculos, movimentações e históricos anteriormente registrados em seu nome.

1.3.3 Cada usuário interno deverá ser vinculado a um setor principal, podendo também ser associado a um ou mais setores secundários e atuar nas respectivas unidades de acordo com seus vínculos e permissões, sem necessidade de criação de cadastros adicionais, utilização de credenciais distintas ou nova autenticação.

1.3.4 A solução deverá permitir que usuários autorizados administrem os setores, subsetores e usuários compreendidos em seu âmbito de competência, inclusive quando não estiverem vinculados diretamente à unidade administrada.

1.3.5 Os usuários autorizados vinculados à unidade que possua subsetores deverão poder acessar e atuar nas demandas das unidades subordinadas, de acordo com as permissões estabelecidas pela Câmara Municipal.

1.3.6 A transferência, a suspensão ou a inativação do usuário deverá preservar seu histórico de atuação e a vinculação dos documentos, processos e movimentações ao setor em que os atos foram praticados, restringindo seus novos acessos aos vínculos e às permissões vigentes após a alteração.

1.3.7 A solução deverá permitir a criação de grupos de trabalho compostos por usuários vinculados ao mesmo setor ou a diferentes setores e subsetores, sem alteração de seus vínculos funcionais, possibilitando a atribuição de documentos, processos, atividades e permissões e a atuação conjunta de seus integrantes conforme a finalidade e o período de funcionamento definidos pela Câmara Municipal.

1.3.8 A solução deverá permitir a inclusão e a retirada de integrantes, a definição de responsáveis e a ativação ou inativação dos grupos de trabalho, preservando os documentos, as atividades, os vínculos e o histórico das atuações realizadas durante sua vigência.

1.3.9 As alterações realizadas na estrutura de setores e subsetores e nos vínculos dos usuários deverão ser registradas em histórico auditável, com identificação do responsável, data e hora.

1.4 Caixas de entrada e atuação multissetorial

1.4.1 A solução deverá disponibilizar caixa de entrada própria para cada setor, apresentando os documentos, processos, solicitações e demais demandas recebidos ou produzidos pela respectiva unidade e permitindo sua organização conforme a situação, com identificação, no mínimo, dos registros recebidos, em andamento, resolvidos, arquivados, não lidos e atribuídos a usuário específico.

1.4.2 Os documentos deverão ser disponibilizados automaticamente na caixa de entrada dos setores envolvidos desde sua criação ou encaminhamento, sem necessidade de cadastramento, importação ou transferência manual.

1.4.3 A solução deverá disponibilizar caixa de entrada pessoal para cada usuário, reunindo os documentos e as demais demandas que lhe tenham sido diretamente atribuídos, sem prejuízo de sua permanência na caixa do respectivo setor. Deverá também permitir a atribuição da responsabilidade pelo atendimento ao próprio usuário ou a outro usuário autorizado, mantendo identificada a unidade responsável e preservando o acesso dos demais usuários do setor que possuam permissão para atuar na demanda.

1.4.4 Os usuários vinculados a mais de um setor deverão poder acessar as caixas de entrada correspondentes aos seus vínculos e permissões, sem necessidade de criação de contas adicionais ou de nova autenticação.

1.4.5 A solução deverá permitir o envio simultâneo de documento para mais de um setor ou subsetor, mediante envio em cópia.

1.4.6 A solução deverá permitir a atuação concomitante dos usuários pertencentes aos setores envolvidos, possibilitando que cada unidade realize suas próprias movimentações, encaminhamentos, manifestações e registros e defina a situação do atendimento no âmbito de sua atuação, com registro individualizado das operações e sem perda ou sobreposição indevida de informações.

1.4.7 A conclusão ou o arquivamento da participação de um setor não deverá encerrar automaticamente a demanda nos demais setores que ainda possuam atividades pendentes, devendo a demanda ser considerada integralmente resolvida somente após a conclusão de todas as unidades responsáveis.

1.4.8 A solução deverá permitir a reabertura da demanda por setor autorizado, preservando todas as movimentações, manifestações, documentos e situações anteriormente registradas.

1.4.9 Os documentos, processos e respectivas movimentações deverão permanecer vinculados às caixas de entrada e aos históricos dos setores em que tenham tramitado, ainda que o usuário responsável seja posteriormente transferido, afastado, suspenso ou inativado.

1.4.10 O acesso e a atuação nas caixas de entrada deverão observar os vínculos, os perfis e as permissões atribuídos aos usuários, impedindo a consulta ou a movimentação de documentos por pessoas não autorizadas.

1.4.11 A solução deverá apresentar, por módulo e setor, a quantidade de documentos ou demandas ainda não lidos, permitindo o acesso direto aos respectivos registros.

1.5 Integração dos módulos

1.5.1 A solução deverá ser constituída por plataforma integrada, organizada em módulos destinados às diferentes espécies documentais, processos e serviços previstos neste Termo de Referência. Os módulos contratados deverão compartilhar a estrutura comum de usuários, autenticação, setores, subsetores, contatos e permissões, utilizando os respectivos cadastros sem necessidade de novo registro das mesmas informações.

1.5.2 A criação, a consulta e a movimentação dos documentos dos diferentes módulos deverão ocorrer em uma mesma interface, por meio de menu ou mecanismo unificado de acesso. O acesso aos módulos deverá ocorrer em sessão única de autenticação, observadas as permissões atribuídas ao usuário.

1.5.3 As alterações realizadas nos cadastros e nas configurações compartilhadas deverão ser refletidas nos módulos que os utilizem, preservados os registros históricos e as versões anteriormente aplicadas aos documentos já produzidos.

1.5.4 A solução deverá permitir que documentos, processos, solicitações e protocolos produzidos em um módulo sejam vinculados, referenciados ou utilizados na instrução de registros pertencentes a outro módulo contratado, quando compatível com o procedimento e autorizado pela Câmara Municipal. A integração deverá preservar a referência ao registro de origem e seus relacionamentos, evitando duplicação desnecessária das informações e mantendo a rastreabilidade entre os módulos envolvidos.

1.5.5 A integração deverá permitir que uma solicitação recebida por canal externo seja registrada e encaminhada ao módulo e ao setor competentes, sem redigitação ou transferência manual das informações e dos arquivos apresentados pelo usuário.

1.5.6 Os documentos e processos referenciados ou vinculados entre módulos deverão preservar a identificação e o acesso ao registro original, mantendo a rastreabilidade da relação estabelecida e observando as permissões e as restrições de acesso aplicáveis.

1.5.7 Todos os módulos deverão utilizar os mecanismos comuns da plataforma relativos a notificações, pesquisa, auditoria, assinatura, anexação de arquivos, controle de prazos e geração de relatórios, respeitadas as características próprias de cada módulo.

1.5.8 A integração entre os módulos e componentes necessários ao funcionamento da plataforma deverá estar incluída na contratação, sem exigir da Câmara Municipal a aquisição de solução tecnológica adicional para realizar a comunicação interna entre as funcionalidades contratadas.

1.6 Notificações

1.6.1 A solução deverá disponibilizar sistema unificado de notificações para todos os módulos contratados, contemplando notificações internas, por correio eletrônico e por SMS nos módulos em que esse canal estiver previsto. As notificações deverão ser geradas em decorrência de movimentações, atribuições, menções, solicitações de assinatura, alterações de prazos, atualizações cadastrais e demais eventos relacionados aos documentos, processos e usuários.

1.6.2 A solução deverá disponibilizar ambiente centralizado para consulta das notificações internas, permitindo sua visualização, filtragem e acesso direto ao documento, processo, solicitação ou atividade que tenha originado o aviso. Os filtros deverão contemplar, no mínimo, assinaturas pendentes ou solicitadas, menções, ocorrências relacionadas a mensagens rastreadas, alterações cadastrais, mudanças de vínculo setorial, exportações e demais eventos associados ao usuário.

1.6.3 A solução deverá permitir que o usuário configure as notificações recebidas por correio eletrônico e, quando disponível, por SMS, incluindo os módulos, eventos e situações para os quais deseja receber avisos. A configuração deverá permitir o recebimento de notificações relativas a todas as demandas do setor, somente às diretamente atribuídas, às identificadas como urgentes, às menções, às solicitações de assinatura ou a outras categorias selecionadas, bem como a opção de não recebimento, quando aplicável. As notificações por correio eletrônico deverão poder ser encaminhadas aos endereços principal e secundário cadastrados pelo usuário.

1.6.4 A solução deverá registrar no histórico do documento ou processo as notificações encaminhadas e os eventos relacionados à sua tramitação, incluindo, conforme aplicável, envio, encaminhamento, leitura, resolução, arquivamento e reabertura. Esses registros deverão permanecer vinculados ao respectivo documento ou processo, ainda que o usuário, o destinatário ou o setor envolvido seja posteriormente alterado, transferido ou inativado.

1.6.5 As mensagens externas encaminhadas por correio eletrônico deverão possuir rastreabilidade, permitindo identificar sua entrega, abertura e o acesso ao endereço eletrônico de acompanhamento. A solução deverá registrar eventuais falhas de entrega e o respectivo motivo, bem como apresentar as informações técnicas disponíveis sobre o dispositivo utilizado para o acesso externo.

1.6.6 A solução deverá permitir que a resposta encaminhada pelo destinatário ao correio eletrônico de notificação seja incorporada automaticamente ao respectivo documento ou processo, juntamente com os arquivos anexados, mantendo a identificação do remetente e a data e a hora do recebimento.

1.6.7 As notificações deverão respeitar as permissões de acesso, o caráter público ou restrito do documento e as regras de proteção de dados aplicáveis, não podendo expor conteúdo ou informações a destinatários não autorizados.

1.7 Organograma

1.7.1 A solução deverá gerar e manter organograma dinâmico com base nos setores, subsetores, grupos de trabalho e respectivos vínculos cadastrados na plataforma, representando a estrutura administrativa da Câmara Municipal em formato hierárquico, por meio de árvore organizacional ou recurso visual equivalente, com tantos níveis de subordinação quantos forem necessários.

1.7.2 O organograma deverá ser atualizado automaticamente sempre que houver criação, alteração, transferência, inativação ou reativação de unidade ou modificação dos vínculos de seus integrantes.

1.7.3 A solução deverá permitir a expansão e a contração dos níveis da estrutura, possibilitando visualizar os setores e subsetores integrantes de cada unidade.

1.7.4 A consulta ao organograma deverá permitir a busca de setores por nome ou sigla e de usuários por nome, facilitando a localização da unidade ou da pessoa destinatária de documentos e processos.

1.7.5 A solução deverá permitir a visualização dos usuários vinculados a cada setor, com indicação, no mínimo, de nome, cargo ou função, data de cadastro, situação, data e hora do último acesso e identificação dos usuários conectados à plataforma no momento da consulta, observadas as permissões atribuídas.

1.7.6 A solução deverá disponibilizar relação de telefones dos setores e dos usuários que tenham autorizado a exibição de seus dados de contato, organizada de acordo com a estrutura administrativa.

1.7.7 O organograma deverá ser utilizado na seleção de setores, subsetores, grupos de trabalho e usuários durante a criação, a atribuição, o envio ou o encaminhamento de documentos, permitindo a identificação clara da posição de cada unidade na estrutura administrativa.

1.7.8 A inativação de setor ou subsetor deverá ser condicionada à prévia transferência ou regularização dos vínculos de seus usuários ativos, sem prejuízo da preservação dos documentos, processos e históricos associados à unidade. A solução deverá permitir sua posterior reativação, preservando sua posição hierárquica e seu histórico.

1.8 Controle de prazos e atividades

1.8.1 A solução deverá permitir a criação de múltiplos prazos e atividades vinculados a documentos, processos, solicitações e demais demandas em tramitação, com definição da descrição, do responsável, da data de início, da data de vencimento e, quando aplicável, da prioridade e das orientações necessárias ao cumprimento. A atribuição poderá abranger todos os envolvidos na demanda, setor, subsetor, grupo de trabalho ou usuário específico.

1.8.2 Os prazos e as atividades deverão ser apresentados nas caixas de entrada dos respectivos setores e usuários, permitindo sua identificação e o acesso direto ao documento ou processo

correspondente, com diferenciação visual daqueles que estejam dentro do prazo, próximos do vencimento, vencidos ou concluídos e indicação da respectiva data de vencimento.

1.8.3 A solução deverá permitir a visualização dos prazos e das atividades em formato de listagem e de calendário mensal, considerando os compromissos vinculados ao usuário e aos setores aos quais esteja associado.

1.8.4 A solução deverá permitir a criação, a edição, a conclusão e a exclusão de prazos ou atividades por usuário autorizado, registrando no histórico do documento a operação realizada, a data, a hora e a identificação do responsável. A conclusão deverá preservar as informações relativas à atribuição, ao vencimento e ao responsável pelo cumprimento.

1.8.5 A solução deverá permitir o cálculo automático de prazos em dias úteis nos módulos em que esse recurso seja aplicável, especialmente nos módulos de Ouvidoria e de Pedido de Acesso à Informação – e-SIC, considerando a configuração de dias úteis, sábados, domingos, feriados, pontos facultativos e horários de funcionamento da Câmara Municipal.

1.8.6 A solução deverá permitir a consulta e a filtragem das demandas por responsável, setor, período e situação do prazo, incluindo as que estejam próximas do vencimento, vencidas ou concluídas.

1.8.7 Os prazos e as atividades deverão permanecer vinculados ao documento ou processo mesmo após sua conclusão, arquivamento, reabertura ou transferência entre setores, preservando-se o histórico de acompanhamento.

1.9 Leitura, histórico e rastreabilidade

1.9.1 A solução deverá identificar visualmente, na caixa de entrada, se o documento, processo ou despacho já foi lido pelo usuário que realiza a consulta e se houve leitura por outro usuário autorizado do setor.

1.9.2 Os acessos aos documentos, processos, despachos e arquivos deverão ser registrados automaticamente, inclusive quando realizados por usuários externos vinculados ao registro ou autorizados a consultá-lo, com identificação do usuário, do setor ao qual estava vinculado, quando aplicável, e da data e da hora da consulta. A solução deverá permitir a consulta da relação dos usuários internos e externos que tenham acessado ou lido cada documento e despacho, observadas as respectivas permissões.

1.9.3 O documento ou processo deverá possuir histórico cronológico das operações realizadas, incluindo, no mínimo, criação, edição, envio, recebimento, encaminhamento, atribuição, leitura, assinatura, anexação, definição ou alteração de prazo, resolução, arquivamento e reabertura. Cada registro deverá indicar a operação realizada, a data e a hora, o usuário responsável e o setor em nome do qual tenha atuado, além das informações anteriores e atuais quando houver alteração de conteúdo, situação ou classificação.

1.9.4 A solução deverá preservar os registros de histórico, acesso, leitura, tramitação e assinatura, os quais não poderão ser alterados ou excluídos pelos usuários comuns da plataforma, ainda que o usuário ou o setor envolvido seja posteriormente transferido, suspenso, inativado ou tenha suas permissões alteradas.

1.9.5 A solução deverá registrar e apresentar a quantidade de *downloads* realizados para cada arquivo anexo, permitindo, conforme as permissões aplicáveis, a identificação dos respectivos acessos.

1.9.6 Cada documento gerado pela plataforma deverá possuir QR Code ou mecanismo equivalente que permita sua identificação, localização e verificação de autenticidade. A solução deverá possibilitar seu rastreamento e localização por número identificador, código de consulta ou QR Code, observadas as regras de acesso e o caráter público, restrito ou sigiloso das informações.

1.9.7 Os documentos assinados eletronicamente deverão possuir mecanismo de consulta que permita verificar o conteúdo original, a autoria das assinaturas, sua integridade e, quando aplicável, a validade dos certificados digitais utilizados.

1.9.8 O fornecimento de código ou endereço eletrônico para consulta externa deverá limitar o acesso ao documento correspondente e às informações expressamente disponibilizadas, não permitindo a consulta a outros documentos ou dados do usuário.

1.9.9 A solução deverá permitir que usuários autorizados consultem e exportem os registros de histórico e rastreabilidade em formato passível de auditoria.

1.10 Pesquisa e recuperação de informações

1.10.1 A solução deverá disponibilizar ferramenta de pesquisa textual e avançada para localização de documentos, processos, solicitações, protocolos e demais registros armazenados na plataforma, abrangendo o conteúdo textual dos documentos nela produzidos, bem como seus dados cadastrais e metadados

1.10.2 A pesquisa avançada deverá permitir a combinação de critérios, incluindo, no mínimo, palavras ou termos, período de emissão ou tramitação, módulo, tipo ou espécie documental, número e ano, assunto, usuário interno ou externo envolvido e setor participante. A pesquisa por assunto deverá admitir texto livre ou a seleção de um ou mais assuntos constantes de lista previamente configurada, bem como a busca por termos ou frases exatas mediante a utilização de aspas ou mecanismo equivalente.

1.10.3 A pesquisa deverá permitir a filtragem dos documentos conforme sua situação geral ou setorial, incluindo registros em aberto, parcialmente resolvidos ou arquivados e integralmente arquivados. O usuário deverá poder realizar a pesquisa em todos os setores aos quais possua acesso ou restringi-la ao setor em que estiver atuando no momento da consulta.

1.10.4 A solução deverá permitir a pesquisa por palavras ou termos existentes nos arquivos anexos, após seu processamento por reconhecimento óptico de caracteres – OCR, quando o formato e a qualidade do arquivo possibilitarem a extração do conteúdo.

1.10.5 A pesquisa deverá permitir a utilização de uma ou mais etiquetas ou marcadores como critérios de localização, bem como a identificação dos documentos que não possuam qualquer marcador atribuído.

1.10.6 Os resultados deverão apresentar informações suficientes para a identificação do registro, incluindo, no mínimo, número, tipo, assunto, data, situação e setores envolvidos, permitindo o acesso direto ao documento ou processo correspondente. O acesso realizado por QR Code deverá respeitar as mesmas regras de autenticação e autorização aplicáveis às demais formas de consulta.

1.10.7 A pesquisa deverá respeitar os vínculos e as permissões do usuário, não apresentando nos resultados documentos, processos, conteúdos ou dados aos quais ele não possua autorização de acesso.

1.10.8 A solução deverá permitir a aplicação simultânea de diferentes filtros e a alteração dos critérios sem necessidade de reiniciar integralmente a pesquisa.

1.11 Editor de texto, modelos e rascunhos

1.11.1 A solução deverá disponibilizar editor de texto integrado à plataforma para elaboração de documentos, despachos, respostas e demais interações diretamente no navegador de internet, com modos básico e avançado, corretor ortográfico e opção de utilização em tela cheia. O editor deverá permitir, no mínimo, formatação em negrito, itálico e sublinhado, alteração de tamanho, cor e alinhamento do texto e utilização de tabelas, listas ordenadas e não ordenadas, imagens e *hiperlinks*.

1.11.2 A solução deverá salvar automaticamente o conteúdo em elaboração como rascunho, preservando o texto, os campos preenchidos, os arquivos anexos, os assinantes indicados e as demais informações inseridas. Os rascunhos deverão permanecer disponíveis em área própria da caixa do setor, com identificação do documento, do responsável pela criação e da data da última alteração, permitindo que a edição seja retomada posteriormente por usuário autorizado do setor responsável.

1.11.3 A edição de cada rascunho deverá ser realizada por apenas um usuário por vez, impedindo alterações simultâneas conflitantes e liberando-o para novo editor quando encerrada a sessão de edição, sem prejuízo do salvamento automático do conteúdo.

1.11.4 A solução deverá permitir a criação e a utilização de modelos de documentos e respostas, de uso restrito ao setor ou compartilhado com toda a Câmara Municipal, conforme autorização. Os modelos deverão admitir os mesmos recursos de formatação disponíveis no editor e poderão ser selecionados durante a elaboração de documentos e respostas relacionados a assuntos recorrentes.

1.11.5 A solução deverá permitir a inserção de variáveis nos modelos e nos documentos, possibilitando o preenchimento automático de informações como nome e documento de identificação do interessado, usuário remetente, setor de origem ou destino, data, número e assunto do documento.

1.11.6 A solução deverá permitir a visualização prévia do documento durante sua elaboração, demonstrando a aparência que terá após sua finalização ou geração em formato PDF.

1.11.7 O editor deverá permitir a referência a documento já existente na plataforma, criando automaticamente ligação que possibilite seu acesso pelos usuários autorizados. A referência deverá ser registrada nos documentos relacionados, permitindo identificar tanto o registro citado quanto aquele em que a citação foi realizada.

1.11.8 O editor deverá permitir a menção a usuários internos e externos vinculados à plataforma, possibilitando sua identificação no documento e, conforme o caso, a geração de notificação ou a solicitação de assinatura.

1.11.9 A solução deverá disponibilizar recurso integrado de apoio à elaboração de minutas mediante inteligência artificial nos tipos documentais em que essa funcionalidade for habilitada, incluindo, no mínimo, ofícios, pareceres e atos oficiais. O recurso deverá permitir a utilização de modelos de documentos de referência para identificação de sua estrutura e dos campos variáveis, como nomes, datas e valores.

1.11.10 A solução deverá permitir a configuração dos campos variáveis utilizados na geração da minuta, com definição do tipo de dado, incluindo texto, número inteiro, número decimal e data, e indicação de preenchimento obrigatório ou facultativo. O usuário deverá poder informar a natureza e a finalidade do documento, preencher as variáveis configuradas e fornecer orientações para a elaboração da minuta.

1.11.11 A minuta gerada deverá ser inserida diretamente no editor da plataforma e permanecer sujeita à conferência, à alteração e à validação de usuário autorizado, não podendo ser finalizada, assinada, publicada, tramitada ou encaminhada automaticamente sem sua confirmação.

1.11.12 O recurso de elaboração assistida deverá funcionar de forma integrada à plataforma, sem exigir a utilização direta, pelo usuário, de aplicação externa, e deverá preservar a confidencialidade das informações e dos documentos processados.

1.12 Assinaturas eletrônicas

1.12.1 A solução deverá permitir a assinatura eletrônica de documentos e despachos por usuários internos e externos, contemplando assinatura eletrônica avançada e assinatura eletrônica qualificada no padrão ICP-Brasil.

1.12.2 A assinatura eletrônica avançada deverá utilizar certificado eletrônico no padrão X.509 ou tecnologia equivalente, vinculado à conta e ao CPF ou CNPJ do signatário, e depender de autenticação pessoal para sua utilização, admitindo fator adicional de autenticação, como código temporário encaminhado por correio eletrônico ou mecanismo equivalente. Sua utilização deverá ocorrer diretamente na plataforma, sem necessidade de instalação de *plugin*, *applet* ou aplicativo adicional no equipamento do usuário.

1.12.3 A solução deverá permitir a assinatura eletrônica avançada por meio da conta GOV.BR, quando disponibilizadas as credenciais e autorizações necessárias pelo órgão responsável pelo serviço.

1.12.4 A assinatura eletrônica qualificada deverá utilizar certificado digital ICP-Brasil, com suporte, no mínimo, aos certificados dos tipos A1 e A3, inclusive quando armazenados em *token* ou cartão criptográfico. Sua utilização deverá ser compatível com os sistemas operacionais e com as versões estáveis e suportadas dos principais navegadores, observados os componentes necessários aos dispositivos criptográficos, e a solução deverá verificar, no momento da assinatura, a validade e a situação de revogação do certificado utilizado.

1.12.5 A solução deverá permitir a utilização de certificado e-CNPJ ICP-Brasil da Câmara Municipal para autenticação institucional dos documentos e das tramitações realizadas pela plataforma.

1.12.6 Os documentos assinados deverão ser gerados ou preservados em formato PDF, preferencialmente PDF/A, com assinaturas no padrão PAdES, mantendo a integridade do conteúdo e a possibilidade de validação das assinaturas.

1.12.7 A solução deverá permitir a assinatura do conteúdo principal do documento, somente dos arquivos anexos em PDF ou de ambos, conforme definição realizada no momento da solicitação, bem como a coassinatura de documento previamente assinado, preservando todas as assinaturas existentes e reunindo-as em arquivo passível de validação conjunta.

1.12.8 A solução deverá permitir que usuário externo assine ou coassine documento por meio da Central de Atendimento, inclusive mediante certificado digital ICP-Brasil, sem necessidade de criação de senha específica na plataforma quando a identificação puder ser confirmada pelo próprio certificado.

1.12.9 A solicitação de assinatura deverá poder ser direcionada a usuários internos e externos, com envio de notificação e disponibilização do documento no ambiente correspondente. O usuário deverá poder consultar, em ambiente próprio, os documentos pendentes de sua assinatura e aqueles para os quais tenha solicitado a assinatura de terceiros, com indicação do estágio de cada solicitação.

1.12.10 A solução deverá permitir a configuração de fluxo de assinaturas simultâneo, sequencial ou combinado, possibilitando estabelecer a ordem de atuação dos signatários e definir, para cada um, o tipo de assinatura exigido, a função ou atribuição com que assina e a necessidade ou dispensa de assinatura dos arquivos anexos.

1.12.11 A solução deverá permitir a criação e a reutilização de listas de signatários para documentos encaminhados de forma recorrente.

1.12.12 A solução deverá permitir o cancelamento da solicitação pelo solicitante e a recusa pelo signatário, registrando a ocorrência, a data, a hora, o responsável e, quando informada, a respectiva justificativa. As solicitações, assinaturas, recusas e cancelamentos deverão ser apresentados em ordem cronológica no histórico do documento.

1.12.13 Ao término do fluxo, a solução deverá permitir o envio de cópia do documento assinado aos envolvidos previamente selecionados.

1.12.14 A solução deverá permitir a confirmação do recebimento ou da leitura de documento quando não houver necessidade de assinatura.

1.12.15 As assinaturas deverão poder ser realizadas por computadores e dispositivos móveis compatíveis com a modalidade utilizada.

1.12.16 A solução deverá disponibilizar página ou mecanismo público para verificação da autenticidade e da integridade do documento, acessível por código alfanumérico, QR Code ou endereço eletrônico, contendo a identificação dos signatários e as informações técnicas das assinaturas. As assinaturas qualificadas deverão poder ser validadas por ferramenta oficial de verificação de conformidade da ICP-Brasil ou por mecanismo compatível com seus padrões, devendo a plataforma registrar o resultado, a data e a hora da verificação e conservar os documentos assinados com os respectivos dados de validação.

1.12.17 A solução deverá manter trilha de auditoria do processo de assinatura, abrangendo solicitações, visualizações, autenticações, assinaturas, recusas, cancelamentos e validações, com identificação do usuário, data, hora e endereço IP disponível.

1.12.18 A solução deverá permitir a assinatura eletrônica em lote mediante seleção de múltiplos documentos pendentes em ambiente específico, utilizando assinatura avançada ou qualificada ICP-Brasil e observando os mesmos requisitos de integridade, autenticação, validação e auditoria aplicáveis à assinatura individual.

1.12.19 A solução deverá processar as assinaturas em lote de forma organizada, apresentar a situação individual de cada documento e permitir nova tentativa exclusivamente para os itens cuja assinatura não tenha sido concluída. A relação deverá permitir a filtragem dos documentos pendentes, assinados ou com falha de processamento.

1.12.20 A solução deverá permitir que usuário autorizado conceda autorização controlada para que outro usuário redija e formalize documento em seu nome, mediante credencial temporária ou mecanismo equivalente, identificando separadamente o usuário autorizador e o usuário responsável pela redação ou formalização.

1.12.21 A autorização deverá possuir quantidade limitada de utilizações, definida pelo autorizador, e poderá ser cancelada antes do esgotamento desse limite. O usuário autorizador deverá poder consultar a relação dos documentos formalizados em seu nome, permanecendo todas as utilizações registradas em histórico auditável.

1.13 Etiquetas e marcadores

1.13.1 A solução deverá permitir que cada setor crie e administre etiquetas ou marcadores destinados à categorização e à organização dos documentos e processos sob sua responsabilidade. As etiquetas deverão possuir identificação textual e poderão conter diferenciação visual por cores, de modo a facilitar sua localização nas caixas de entrada e nos resultados de pesquisa.

1.13.2 A solução deverá permitir a atribuição simultânea de mais de uma etiqueta ao mesmo documento ou processo, bem como a aplicação e a retirada de etiquetas individualmente ou em lote nos documentos disponíveis nas caixas de entrada.

1.13.3 As etiquetas criadas pelo setor e a categorização por elas realizada deverão ser visíveis somente aos usuários vinculados ou autorizados a atuar na respectiva unidade.

1.13.4 A aplicação ou a retirada de etiqueta não deverá alterar o conteúdo, a classificação documental, a numeração, a tramitação ou a situação do documento.

1.13.5 A solução deverá permitir a utilização de uma ou mais etiquetas como critérios de pesquisa e filtragem, apresentando os documentos e processos a elas vinculados, observadas as permissões do usuário. Deverá também permitir a identificação e a filtragem dos documentos que não possuam.

1.13.6 As etiquetas deverão poder ser organizadas hierarquicamente, permitindo a criação de categorias e subcategorias e a visualização de sua estrutura completa no momento da atribuição ou da pesquisa.

1.13.7 A solução deverá permitir a edição, a ativação e a inativação de etiquetas por usuário autorizado, preservando sua vinculação histórica aos documentos anteriormente categorizados.

1.13.8 As operações de criação, alteração, aplicação, retirada e inativação de etiquetas deverão ser registradas de forma auditável, com identificação do usuário responsável, data e hora.

1.14 Arquivos anexos

1.14.1 A solução deverá permitir a inclusão de arquivos anexos na criação dos documentos e processos e em suas movimentações posteriores, observados os formatos, os tamanhos e as regras configurados para cada módulo ou assunto. Os arquivos deverão permanecer vinculados ao documento, processo, despacho ou movimentação em que tenham sido inseridos, com identificação do responsável e da data e hora da inclusão.

1.14.2 Os arquivos deverão ser armazenados em ambiente seguro e não poderão ficar diretamente acessíveis ao público. Sua consulta deverá observar as permissões, o caráter público, restrito ou sigiloso do documento e a vinculação do usuário à respectiva demanda, ocorrendo mediante autenticação ou

endereço eletrônico seguro, individualizado e com prazo de validade, conforme a forma de acesso autorizada.

1.14.3 A solução deverá exibir, junto ao arquivo, no mínimo, seu nome, formato e tamanho, permitindo sua identificação antes da abertura ou do download.

1.14.4 A solução deverá permitir a visualização integrada dos arquivos em formato PDF na mesma interface do documento ou processo, sem necessidade de aplicação externa, com recursos de navegação entre páginas, ampliação, redução e *download*, observadas as permissões atribuídas.

1.14.5 A solução deverá permitir a pré-visualização, por miniatura ou recurso equivalente, dos arquivos em formatos compatíveis, incluindo, no mínimo, PDF, imagem e vídeo. Os arquivos de imagem deverão possuir visualização otimizada e permitir a navegação entre múltiplas imagens em formato de galeria ou recurso equivalente.

1.14.6 Os arquivos anexos em formatos compatíveis deverão poder ser processados por reconhecimento óptico de caracteres – OCR, permitindo a indexação e a pesquisa de seu conteúdo textual.

1.14.7 A substituição, retirada, reprovação ou alteração da ordem de arquivo anexo, quando permitida, deverá ser restrita a usuário autorizado e registrada no histórico do documento ou processo, sem comprometimento das versões já assinadas ou formalizadas.

1.14.8 A solução deverá preservar os arquivos anexos, suas vinculações, assinaturas, registros de acesso e demais metadados durante toda a tramitação e após o arquivamento do documento ou processo.

1.15 Contatos e organizações

1.15.1 A solução deverá disponibilizar base única e centralizada de contatos e organizações, compartilhada por todos os módulos contratados, sem necessidade de cadastramento repetido das mesmas pessoas ou entidades. Os contatos deverão poder ser utilizados como interessados, requerentes, destinatários, signatários, representantes ou participantes de documentos e processos, conforme a finalidade de cada módulo.

1.15.2 A base deverá permitir o cadastro de pessoas físicas, pessoas jurídicas e unidades ou áreas de pessoas jurídicas, como setores financeiro, administrativo, jurídico, comercial e de suporte.

1.15.3 O cadastro deverá permitir a vinculação de múltiplas pessoas a uma mesma organização, com identificação da respectiva unidade, função ou forma de relacionamento.

1.15.4 A solução deverá permitir a definição dos campos cadastrais aplicáveis a cada tipo ou perfil de contato externo e de sua condição de preenchimento obrigatório ou facultativo, incluindo a exigência de, no mínimo, um elemento de identificação ou contato entre endereço eletrônico, CPF, CNPJ e número de telefone celular, de modo a reduzir duplicidades e viabilizar a comunicação com o usuário.

1.15.5 A solução deverá permitir a criação de até 10 (dez) campos complementares para os cadastros de contatos externos, com definição de nome, texto de orientação, tipo de dado, obrigatoriedade e local de preenchimento, incluindo cadastro interno, cadastro realizado pelo próprio usuário externo ou ambos. Os campos deverão admitir, no mínimo, os formatos de texto, número, data e seleção de opções.

1.15.6 A solução deverá permitir a consulta, a atualização e a inativação dos contatos e das organizações por usuário autorizado, preservando a identificação do responsável, o histórico das alterações relevantes e os documentos, processos, procurações, comunicações e demais registros anteriormente vinculados ao cadastro.

1.15.7 A solução deverá permitir a importação e a exportação da base de contatos em formato CSV ou outro formato aberto e estruturado equivalente.

1.15.8 A solução deverá possuir recurso para identificação e unificação de cadastros duplicados, preservando os documentos, processos, protocolos, procurações, interações e históricos vinculados aos registros unificados.

1.15.9 A solução deverá permitir a criação, a edição e a organização de listas de contatos para segmentação, localização e envio recorrente de documentos ou comunicações em lote, bem como a criação de agrupamentos institucionais compostos por diferentes organizações, unidades e setores, preservando a identificação individual dos respectivos integrantes.

1.15.10 A consulta ao contato deverá apresentar de forma centralizada as informações cadastradas, incluindo, quando disponíveis e autorizadas, nome, fotografia ou imagem de identificação, cargo ou função, organização, setores vinculados, endereço eletrônico e telefone.

1.15.11 A solução deverá permitir a associação entre contatos para fins de representação mediante procuração eletrônica, possibilitando que o procurador registre, consulte ou interaja em demandas vinculadas ao outorgante, de acordo com os poderes concedidos. O procurador deverá poder consultar as pessoas ou organizações que representa, e o outorgante deverá poder consultar os procuradores a ele vinculados.

1.15.12 A criação, a alteração e o encerramento da representação deverão ser registrados com identificação das partes, do responsável pela operação e das datas de início e término, preservando-se o histórico dos atos praticados durante sua vigência.

1.15.13 O acesso aos dados dos contatos e das organizações deverá respeitar as permissões atribuídas aos usuários e as regras de proteção de dados aplicáveis.

1.16 Formulários eletrônicos

1.16.1. A solução deverá permitir a criação e a configuração de formulários eletrônicos vinculados a determinado assunto, serviço, módulo ou tipo de processo, possibilitando a captura estruturada dos dados relacionados ao respectivo procedimento administrativo. Os formulários configurados deverão poder ser utilizados por usuários internos e externos nos módulos e canais de atendimento autorizados, sem necessidade de cadastramento duplicado de campos ou regras.

1.16.2. A solução deverá permitir a configuração de textos de orientação e ajuda para o preenchimento dos campos, incluindo conteúdos em texto, imagem e endereço eletrônico.

1.16.3. A solução deverá permitir a criação e a configuração de diferentes tipos de campo, incluindo, no mínimo, texto curto, texto longo, número, data, seleção única, seleção múltipla, caixa de marcação e envio de arquivo. Para cada campo, deverá ser possível definir sua identificação, orientação de preenchimento, tipo de dado, disposição no formulário e condição de preenchimento obrigatório ou facultativo.

1.16.4. A solução deverá disponibilizar recursos de validação automática e preenchimento assistido, incluindo preenchimento de endereço a partir do CEP, validação de CPF e CNPJ e campo de data com calendário e opção de preenchimento automático da data atual. Deverá também permitir a aplicação de máscaras e regras de validação compatíveis com o tipo de dado solicitado, impedindo o envio do formulário quando houver campo obrigatório não preenchido ou informação em formato inválido.

1.16.5. A solução deverá permitir a configuração de regras condicionais para exibição, ocultação ou obrigatoriedade de campos, de acordo com as respostas anteriormente fornecidas pelo usuário.

1.16.6. A solução deverá permitir a ordenação e o agrupamento dos campos em seções, bem como a alteração de sua disposição sem necessidade de desenvolvimento ou modificação do código-fonte da plataforma.

1.16.7. A solução deverá permitir a visualização prévia e a realização de testes do formulário antes de sua disponibilização aos usuários.

1.16.8. Os dados e arquivos enviados por meio do formulário deverão ser registrados diretamente no documento, solicitação, protocolo ou processo ao qual estiverem vinculados, sem necessidade de redigitação ou transferência manual. As informações estruturadas coletadas deverão permanecer disponíveis para consulta, pesquisa, geração de documentos, aplicação de regras do fluxo e elaboração de relatórios, observadas as permissões do usuário.

1.16.9. A solução deverá permitir a edição, a duplicação, a ativação, a desativação e a atualização dos formulários por usuário autorizado, sem alterar os dados anteriormente registrados ou prejudicar a visualização dos formulários preenchidos em versões anteriores. Deverão ser preservadas as versões utilizadas nos registros já formalizados, permitindo identificar os campos, as regras e as orientações vigentes no momento do preenchimento.

1.16.10. As operações de criação, alteração, duplicação, ativação e desativação de formulários deverão ser registradas em histórico auditável, com identificação do usuário responsável, data e hora.

1.17 Relatórios, painéis e indicadores

1.17.1 A solução deverá disponibilizar painel consolidado com indicadores gerenciais relacionados à utilização dos módulos contratados e à tramitação dos documentos, processos, solicitações e protocolos da Câmara Municipal de São José. Os indicadores deverão ser atualizados com base nos dados registrados na plataforma e apresentados de forma estruturada, por meio de números consolidados, tabelas e gráficos organizados, no mínimo, por assunto, setor, usuário, tipo de documento e situação.

1.17.2 A solução deverá apresentar indicadores de eficiência dos setores, considerando, no mínimo, a quantidade de demandas recebidas, resolvidas e pendentes e o respectivo percentual de resolução, bem como indicadores de qualidade baseados nas avaliações realizadas pelos usuários externos, permitindo calcular a média atribuída aos setores envolvidos.

1.17.3 A solução deverá apresentar indicadores de engajamento relacionados à leitura dos documentos recebidos e indicadores de assiduidade relacionados aos acessos e à última atividade dos usuários na plataforma. A consulta deverá permitir identificar, no mínimo, os usuários ativos, inativos ou suspensos, os setores aos quais estejam vinculados, a data de cadastro, a quantidade de acessos e a data e a hora do último acesso ou atividade.

1.17.4 Os painéis e relatórios deverão permitir a aplicação combinada de filtros por setor ou unidade administrativa, módulo, tipo de documento ou processo, assunto, usuário responsável, situação e período, bem como a seleção dos tipos de documentos e processos considerados na composição dos indicadores.

1.17.5 A solução deverá apresentar a evolução dos indicadores dos setores organizados hierarquicamente, possibilitando a comparação entre determinado setor e a média geral da Câmara Municipal, bem como a identificação das unidades que possuam demandas em aberto ou prazos vencidos, permitindo localizar acúmulos, atrasos e possíveis pontos de retenção nos fluxos administrativos.

1.17.6 A solução deverá gerar relatório quantitativo de documentos por setor, módulo, tipo de documento e período, permitindo diferenciar os documentos produzidos pelo setor daqueles que apenas tramitaram na unidade e incluir ou excluir setores inativos da apuração.

1.17.7 A solução deverá apresentar estatísticas gerais e informações mensais sobre a utilização e o consumo dos recursos da plataforma, incluindo, no mínimo, usuários internos e externos, setores, subsetores e grupos de trabalho, cadastros e acessos, documentos e despachos produzidos, documentos migrados ou integrados, arquivos anexos e respectivo volume, armazenamento utilizado e assinaturas eletrônicas realizadas.

1.17.8 A solução deverá permitir o acompanhamento da economia estimada de recursos decorrente da tramitação eletrônica, incluindo a quantidade estimada de impressões evitadas e o respectivo valor, calculado com base no custo unitário informado pela Câmara Municipal.

1.17.9 Os relatórios que demandem maior processamento deverão ser gerados de forma assíncrona, permitindo que o usuário continue utilizando a plataforma e seja notificado quando o arquivo estiver disponível. Os relatórios gerados recentemente deverão permanecer acessíveis durante período suficiente para consulta e *download*, sem necessidade de nova geração imediata.

1.17.10 A solução deverá permitir a geração de relatórios de acessos por usuário e por período diário, semanal ou mensal, contendo as datas, os horários e as atividades disponíveis para auditoria.

1.17.11 A solução deverá disponibilizar relatórios de auditoria dos eventos ocorridos na plataforma, contendo, no mínimo, a identificação ou o código do evento, o usuário responsável, a data e a hora, a descrição da ação, o setor, o dispositivo, o sistema operacional, o endereço IP e o navegador utilizado, quando tecnicamente disponíveis. Os relatórios deverão permitir a aplicação de filtros por período, tipo de evento, setor e usuário.

1.17.12 A solução deverá disponibilizar relatório georreferenciado das demandas que possuam informação de localização, com apresentação em mapa de calor e mapa de pontos ou recursos equivalentes e aplicação de filtros por tipo de documento, situação, assunto, setor e período. Os pontos apresentados no mapa deverão permitir a consulta da quantidade e da situação das demandas, sua distribuição por tempo de atendimento e o acesso às informações do documento correspondente, conforme as permissões do usuário.

1.17.13 A solução deverá permitir o download dos gráficos em formato de imagem e a exportação dos relatórios e dados estruturados, no mínimo, nos formatos CSV, XLSX e PDF.

1.17.14 Os painéis, relatórios e indicadores deverão observar os vínculos e as permissões dos usuários, impedindo a exposição de dados pessoais, restritos ou sigilosos a pessoas não autorizadas

1.17.15 Os critérios, filtros e períodos utilizados na geração dos relatórios deverão ser apresentados juntamente com os respectivos resultados, permitindo sua conferência e reprodução.

1.18 Suporte

1.18.1 A contratada deverá prestar suporte técnico durante toda a vigência contratual, sem limite de chamados e sem cobrança adicional, abrangendo a plataforma, os módulos contratados, as integrações, as configurações e as atualizações disponibilizadas.

1.18.2 O suporte deverá ser prestado em língua portuguesa, de forma personalizada e por equipe capacitada, por meio de ferramenta de atendimento *on-line* integrada à plataforma e por correio eletrônico. O atendimento regular deverá estar disponível de segunda a sexta-feira, das 8h às 19h, exceto feriados nacionais e municipais de São José, sem prejuízo do tratamento contínuo das ocorrências críticas previstas neste Termo de Referência.

1.18.3 A abertura do chamado deverá gerar número de identificação e permitir a seleção do assunto, a descrição da ocorrência e o envio de mensagens, imagens, arquivos ou documentos necessários à análise. A solução poderá apresentar artigos ou orientações da central de ajuda relacionados ao assunto selecionado, sem impedir o prosseguimento do atendimento pela equipe de suporte quando o conteúdo disponibilizado não solucionar a demanda.

1.18.4 O chamado deverá admitir a participação de mais de um usuário indicado pela Câmara Municipal e, quando necessário, de mais de um atendente da contratada. O atendimento deverá ser escalado aos níveis técnicos necessários para análise, reprodução da ocorrência, correção da solução ou encaminhamento à equipe de tecnologia, sem exigir a abertura de novo chamado pelo usuário.

1.18.5 A contratada deverá observar, dentro do horário regular de atendimento, os prazos máximos de até 30 (trinta) minutos para a primeira resposta ao usuário, até 8 (oito) horas para apresentar retorno sobre a análise e a constatação do problema e até 48 (quarenta e oito) horas para informar o prazo previsto para a solução, correção ou adaptação necessária. A primeira resposta deverá representar o início efetivo do atendimento, com identificação do atendente e análise da demanda, não sendo suficiente o envio exclusivo de mensagem automática de recebimento.

1.18.6 Quando a solução definitiva não puder ser concluída imediatamente, a contratada deverá informar o diagnóstico, os impactos identificados, as medidas provisórias disponíveis e o prazo estimado para correção, mantendo o usuário atualizado sobre o andamento. Eventual alteração do prazo informado deverá ser tecnicamente justificada e comunicada antes de seu vencimento, com indicação das providências adotadas e da nova previsão de conclusão.

1.18.7 Os incidentes que provoquem indisponibilidade geral, risco à integridade dos dados, falha de segurança ou interrupção de funcionalidade essencial deverão ser tratados prioritariamente e de forma contínua até o restabelecimento do serviço, independentemente do horário regular do suporte.

1.18.8 O usuário deverá poder consultar os chamados abertos, em atendimento ou encerrados, pelo número de identificação ou pela relação de seus atendimentos, com acesso à situação atual e ao histórico das interações. O chamado somente poderá ser encerrado após o registro da solução ou da orientação apresentada, devendo o usuário receber resumo contendo a identificação do atendente e as datas e os horários de início e término e poder manifestar concordância, registrar discordância ou solicitar a reabertura.

1.18.9 A solução deverá permitir a avaliação do atendimento em escala de 0 (zero) a 10 (dez) e o registro de comentário pelo usuário.

1.18.10 A contratada deverá preservar o histórico dos chamados, incluindo mensagens, anexos, responsáveis, encaminhamentos, prazos, solução apresentada, avaliação e reaberturas, e disponibilizar à fiscalização, sempre que solicitado, relatório contendo, no mínimo, número, assunto, data e hora de abertura, usuários e atendentes envolvidos, situação, prazos registrados, solução apresentada, data de encerramento e avaliação recebida.

1.18.11 As falhas, defeitos ou desconformidades relacionadas à solução contratada deverão ser corrigidos sem custo adicional, incluindo as atividades de análise, reprodução, atualização, manutenção corretiva e validação da correção.

1.18.12 A contratada deverá manter base de conhecimento e materiais de orientação atualizados, compatíveis com a versão da plataforma em utilização, sem prejuízo do atendimento humano quando solicitado.

2. Processo Administrativo Com Fluxo de Trabalho

2.1 A solução deverá permitir a criação de processos administrativos a partir de lista de assuntos previamente configurados, possibilitando a realização ordenada dos atos necessários à finalidade de cada procedimento.

2.2 A solução deverá permitir a definição da unidade destinatária inicial do processo conforme o assunto selecionado no momento de sua abertura.

2.3 A solução deverá permitir a utilização de formulários e campos personalizados para preenchimento durante a abertura ou tramitação do processo, com definição de obrigatoriedade e inclusão de orientações de preenchimento em formato de texto ou imagem.

2.4 A solução deverá permitir a realização automática de cálculos mediante combinação dos valores informados em diferentes campos personalizados.

2.5 A solução deverá permitir a utilização de modelos de texto na abertura do processo e em cada uma de suas etapas, possibilitando a padronização dos documentos e atos processuais.

2.6 A solução deverá permitir a criação de documentos complementares no próprio processo, com registro na linha do tempo e aproveitamento dos dados já informados quando aplicável.

2.7 A solução deverá permitir a referência a outros documentos eletrônicos existentes na plataforma e registrar automaticamente essa vinculação no documento referenciado.

2.8 A solução deverá permitir que unidades previamente autorizadas registrem o resultado do processo como “Deferido” ou “Indeferido”, quando essa classificação for aplicável ao procedimento.

2.9 A solução deverá gerar automaticamente a numeração do processo, permitindo adotar sequência própria por assunto, sequência geral ou padrão configurado pela Câmara Municipal de São José.

2.10 A solução deverá permitir a definição das unidades autorizadas a abrir ou tramitar processos de determinados assuntos.

- 2.11** A solução deverá permitir a configuração, por assunto, dos arquivos obrigatórios para abertura do processo e dos requisitos aplicáveis a cada anexo.
- 2.12** A solução deverá permitir a configuração de etapas sucessivas e impedir que o processo avance sem observar a ordem previamente definida.
- 2.13** A solução deverá permitir a definição de uma ou mais unidades responsáveis pelo recebimento do processo em cada etapa, bem como das unidades autorizadas a promover seu avanço para a etapa seguinte.
- 2.14** A solução deverá permitir a configuração de etapa sem unidade destinatária previamente definida, hipótese em que o usuário autorizado poderá encaminhar o processo para qualquer unidade da Câmara Municipal.
- 2.15** A solução deverá permitir a definição do tempo esperado para execução de cada etapa e apresentar aos usuários envolvidos o tempo transcorrido e o prazo estabelecido.
- 2.16** A solução deverá permitir o *download* conjunto de todos os anexos do processo administrativo em arquivo compactado no formato ZIP.
- 2.17** A solução deverá permitir que os anexos vinculados ao processo ou aos seus despachos sejam ordenados durante a elaboração e antes do envio definitivo.
- 2.18** A solução deverá permitir que usuários autorizados classifiquem os anexos como aprovados ou reprovados e, em caso de reprovação, registrem o respectivo motivo.
- 2.19** A solução deverá permitir a geração de arquivo consolidado e paginado em formato PDF contendo os documentos e anexos integrantes do processo administrativo, com apresentação das assinaturas eletrônicas e dos elementos necessários à verificação de sua autenticidade, de modo a possibilitar seu envio a órgãos, entidades e sistemas externos, inclusive aos órgãos de controle.
- 2.20** A solução deverá permitir a geração de arquivo consolidado personalizado, possibilitando ao usuário selecionar os conteúdos que serão incluídos, entre documentos gerados, despachos, anexos, menções e notas internas, com apresentação dos atos na respectiva ordem cronológica, observadas as permissões e as restrições de acesso aplicáveis.
- 2.21** A geração do arquivo consolidado deverá ocorrer por processamento assíncrono, inclusive quando houver quantidade ou tamanho elevado de documentos e anexos, observados os limites técnicos da plataforma, permitindo que o usuário continue utilizando a solução e seja notificado quando o arquivo estiver disponível para download.
- 2.22** Quando determinado anexo não puder ser convertido e incorporado ao arquivo PDF, a solução deverá inserir no arquivo consolidado uma página de referência que identifique o anexo não compilado.
- 2.23** Quando um documento incluído no arquivo consolidado contiver referência a outro documento existente na plataforma, a solução deverá permitir a inclusão da cópia integral e atualizada do documento referenciado, devidamente identificada e numerada após o ato que o mencionou.

3. Memorando

- 3.1** A solução deverá permitir a troca de informações oficiais entre as unidades da Câmara Municipal de São José, com numeração automática e sequencial dos memorandos.
- 3.2** A solução deverá permitir a movimentação do memorando por meio de despachos ou atualizações com numeração automática e sequencial, identificando cada movimentação como resposta ou encaminhamento e apresentando as ações realizadas em ordem cronológica, no formato de linha do tempo.
- 3.3** A solução deverá permitir o envio de memorando privado, cujo conteúdo, despachos e anexos sejam acessíveis somente aos usuários autorizados das unidades remetente e destinatárias, ressalvadas as permissões específicas de auditoria ou consulta transversal atribuídas pela Câmara Municipal, sem possibilidade de alteração posterior da condição de privacidade.

3.4 A solução deverá permitir a seleção da unidade destinatária conforme o organograma cadastrado, inclusive mediante pesquisa pelo nome ou pela sigla da unidade.

3.5 A solução deverá apresentar a relação das unidades envolvidas no memorando, atualizá-la automaticamente quando uma movimentação incluir nova unidade e indicar a situação do documento em cada unidade participante.

4. Circular

4.1 A solução deverá permitir o envio de circular de uma unidade para várias outras unidades da Câmara Municipal de São José, possibilitando selecionar todas as unidades da organização ou unidades específicas do organograma.

4.2 A solução deverá permitir a definição da prioridade “Urgente”, com a correspondente identificação da circular na lista de documentos das unidades destinatárias.

4.3 A solução deverá registrar automaticamente a data e a hora em que cada usuário destinatário realizou a leitura da circular.

4.4 A solução deverá permitir que os usuários destinatários respondam à circular por meio de resposta aberta, visível a todos os envolvidos, ou de resposta restrita, visível somente aos usuários vinculados à unidade remetente.

4.5 A solução deverá permitir o arquivamento, a interrupção das notificações relativas às novas movimentações e a definição de data para seu arquivamento automático.

4.6 A solução deverá permitir que a circular seja definida como meramente informativa, hipótese em que não serão admitidas respostas ou encaminhamentos.

5. Ofício Eletrônico / Comunicação externa

5.1 A solução deverá permitir o envio oficial e seguro de ofícios e outras comunicações a usuários externos por correio eletrônico, com registro rastreável do envio e possibilidade de notificação por SMS.

5.2 A solução deverá permitir que o destinatário responda ao ofício pela Central de Atendimento ou diretamente por meio da mensagem de correio eletrônico recebida, mantendo a resposta vinculada ao documento original na plataforma.

5.3 A solução deverá permitir que o destinatário acesse o ofício ou a comunicação externa sem a obrigatoriedade de possuir cadastro como usuário da plataforma, desde que esteja registrado na base de contatos, observados os mecanismos de identificação e as restrições de acesso aplicáveis.

5.4 A numeração atribuída ao documento no ambiente interno deverá ser preservada quando o documento for consultado pelo destinatário no ambiente externo.

5.5 A solução deverá registrar no histórico do ofício ou da comunicação externa os eventos relacionados ao envio e ao recebimento da mensagem, incluindo, a identificação do destinatário, o endereço eletrônico utilizado, as datas e os horários do envio, da entrega, da abertura ou leitura, bem como eventual falha de entrega.

6. Parecer / Manifestação

6.1 A solução deverá permitir o controle da emissão de pareceres, possibilitando sua elaboração como documento próprio ou sua inclusão no conteúdo de outro documento da plataforma.

6.2 A solução deverá atribuir numeração automática e sequencial aos pareceres emitidos.

6.3 A solução deverá permitir que os pareceres sejam emitidos por unidades e usuários internos previamente autorizados.

7. Chamados / Requisições

7.1 A solução deverá permitir a abertura, o encaminhamento, o acompanhamento e o gerenciamento de chamados e requisições internas relacionados a solicitações de capacitação, manutenção predial, manutenção de equipamentos, prestação de serviços e demais demandas administrativas configuradas pela Câmara Municipal de São José.

7.2 A solução deverá permitir o cadastro de assuntos específicos para os chamados e as requisições, com definição da unidade responsável e encaminhamento automático conforme a opção selecionada pelo usuário no momento da abertura.

7.3 A solução deverá permitir que usuário autorizado da unidade responsável registre chamado ou requisição em nome de outro usuário, mantendo a identificação do solicitante e do responsável pela operação.

7.4 A solução poderá permitir a inclusão do número patrimonial do equipamento ou bem relacionado à demanda, quando aplicável.

7.5 A solução deverá manter histórico cronológico da abertura e das movimentações do chamado ou da requisição, com identificação dos usuários e das unidades responsáveis, das datas, dos horários, das respostas e dos arquivos incluídos.

7.6 O usuário solicitante deverá poder acompanhar a situação do chamado ou da requisição e consultar as respostas e movimentações disponibilizadas pela unidade responsável.

8. Carta De Serviços e Central De Atendimento

8.1 A solução deverá disponibilizar Central de Atendimento em ambiente *web*, por meio da qual o usuário externo possa consultar informações sobre os serviços oferecidos pela Câmara Municipal de São José e acessar os serviços publicados na Carta de Serviços.

8.2 A solução deverá permitir a localização dos serviços por palavra ou expressão, inclusive por termos relacionados ao título, à descrição ou ao conteúdo cadastrado, ainda que não haja correspondência literal, bem como a aplicação de filtros por unidade responsável, público destinatário, categoria e ordem alfabética.

8.3 A solução deverá permitir que usuários internos autorizados criem e configurem a estrutura de organização da Carta de Serviços, incluindo categorias, públicos destinatários, unidades responsáveis e formas de acesso.

8.4 Para cada serviço, a solução deverá permitir o cadastro de nome, descrição, público destinatário, unidade responsável, forma de prestação, requisitos, documentos, formulários e informações necessárias, etapas de processamento, prazo máximo, locais e canais de atendimento, mecanismos de comunicação, prioridades, previsão do tempo de espera, formas de manifestação e meios de acompanhamento.

8.5 A solução deverá permitir que usuários autorizados criem, editem, suspendam e organizem os serviços da Carta de Serviços, mantendo atualizadas as informações disponibilizadas ao público.

8.6 Cada serviço publicado na Carta de Serviços deverá poder ser vinculado ao assunto, ao formulário e ao fluxo eletrônico correspondente na Central de Atendimento.

8.7 A solução deverá permitir diferenciar os serviços conforme sua forma de prestação, identificando aqueles disponíveis em meio digital, presencial ou híbrido e impedindo a abertura eletrônica daqueles configurados exclusivamente para atendimento presencial.

8.8 A Central de Atendimento deverá utilizar os mecanismos de autenticação previstos nos requisitos gerais da plataforma, inclusive credenciais próprias, conta GOV.BR e certificado digital ICP-Brasil, conforme a forma de acesso definida para cada serviço.

8.9 A Central de Atendimento deverá permitir que o usuário externo abra solicitações e protocolos eletrônicos relativos aos serviços disponibilizados, mediante preenchimento dos campos configurados e apresentação dos documentos exigidos.

8.10 A solução deverá permitir que o usuário externo responda às comunicações eletrônicas recebidas da Câmara e registre manifestações nos módulos disponibilizados para essa finalidade, observadas as permissões e configurações aplicáveis.

8.11 A solução deverá permitir que o usuário externo acompanhe suas solicitações e protocolos mediante acesso autenticado à relação vinculada ao seu cadastro, leitura de QR Code ou inserção de código externo, consultando a situação, as movimentações e interações disponibilizadas e as unidades envolvidas, observadas as restrições de acesso aplicáveis.

8.12 Nos documentos e solicitações configurados para interação externa, a solução deverá permitir que o usuário apresente informações complementares, responda às manifestações da Câmara e encaminhe arquivos digitais.

8.13 Após a conclusão da solicitação, a solução deverá permitir que o usuário externo avalie a qualidade do atendimento recebido por meio da Central de Atendimento, em formato de estrelas ou representação gráfica equivalente, com peso atribuído a cada opção.

8.14 A Carta de Serviços e a Central de Atendimento deverão permitir navegação por teclado e utilização por tecnologias assistivas, apresentar conteúdo textual compreensível e manter organização visual que favoreça a localização e a consulta dos serviços.

9. Protocolo Eletrônico

9.1 A solução deverá permitir a configuração e a organização hierárquica dos assuntos de protocolo, facilitando a escolha do tipo de demanda por meio de lista.

9.2 A solução deverá permitir o direcionamento automático de cada assunto à unidade responsável por seu atendimento e a definição de uma unidade central de distribuição para as demandas que não possuam destinatário previamente configurado.

9.3 A solução deverá permitir a configuração, por assunto, dos anexos obrigatórios ou opcionais e das extensões de arquivo admitidas.

9.4 A solução deverá permitir a definição de prazo automático, em dias, para cada assunto de protocolo, com apresentação dessa informação no respectivo documento.

9.5 A solução deverá permitir a definição, por assunto, da obrigatoriedade e do mecanismo de autenticação aplicável à abertura e ao acompanhamento do protocolo, observados os meios previstos nos requisitos gerais da plataforma.

9.6 A solução deverá permitir a configuração de assuntos destinados exclusivamente ao atendimento presencial, os quais não serão exibidos para abertura na Central de Atendimento.

9.7 A solução deverá permitir a inclusão de mapa interativo em determinados assuntos para registro da localização da demanda, com pesquisa por endereço e indicação do local por pino ou marcador equivalente.

9.8 A solução deverá permitir a configuração de campos para identificação de outras pessoas envolvidas em determinados protocolos, possibilitando que elas acompanhem e interajam no documento por meio da Central de Atendimento, conforme as permissões atribuídas.

9.9 A solução deverá permitir a definição das unidades autorizadas a alterar o assunto do protocolo, mantendo no próprio documento o registro da classificação anterior, da nova classificação, do usuário responsável e da data e hora da alteração.

9.10 A solução deverá permitir a abertura de protocolo diretamente pelo usuário externo na Central de Atendimento ou por usuário interno autorizado, mantendo o registro da forma de abertura e, quando realizada por atendente, sua identificação.

9.11 Imediatamente após o registro da demanda, a solução deverá disponibilizar ao usuário externo comprovante de protocolização contendo código externo de acompanhamento e identificação da unidade destinatária.

9.12 A solução deverá permitir a visualização dos protocolos em formato de lista ou calendário baseado nos prazos, com identificação da existência de anexos ou prazos sem necessidade de abertura do documento e possibilidade de ordenação pelo número do protocolo ou pela data da última movimentação.

9.13 O usuário externo deverá poder acessar o protocolo por QR Code, código externo ou lista de protocolos disponibilizada após autenticação na Central de Atendimento, observadas as exigências de autenticação e as restrições de acesso configuradas para o respectivo assunto.

9.14 A solução deverá permitir que a unidade destinatária acesse a integralidade do protocolo e de suas movimentações, encaminhe-o para outra unidade ou responda ao usuário externo, bem como que as unidades envolvidas e o usuário externo realizem movimentações mediante inclusão de texto e arquivos, observadas as permissões e restrições aplicáveis.

9.15 A solução deverá permitir que cada unidade conclua sua própria participação no protocolo sem encerrar as atividades das demais unidades que ainda possuam providências pendentes ou estejam atendendo o usuário externo.

9.16 Ao concluir sua participação, a unidade deverá poder escolher entre continuar acompanhando as movimentações posteriores, com retorno do protocolo à sua caixa de entrada, ou receber notificação somente quando for novamente chamada a atuar.

9.17 A solução deverá permitir que usuário autorizado da unidade responsável conclua definitivamente o protocolo, impedindo novas interações externas até que a conclusão seja revertida por usuário igualmente autorizado, hipótese em que o usuário externo poderá voltar a se manifestar.

9.18 Após a conclusão do protocolo por todas as unidades envolvidas, a solução deverá permitir que o usuário externo avalie a qualidade do atendimento por correio eletrônico ou pela Central de Atendimento, mediante escala de estrelas ou representação gráfica equivalente, com peso atribuído a cada opção.

9.19 A solução deverá permitir que usuário interno autorizado registre o recebimento de documentos ou itens apresentados fisicamente e emita comprovante contendo as informações do protocolo e do recebimento, para entrega e, quando aplicável, confirmação pelas partes envolvidas.

10. Ouvidoria

10.1 A solução deverá disponibilizar módulo destinado ao recebimento, à análise, ao encaminhamento, ao acompanhamento e à resposta das manifestações dos usuários dos serviços públicos, permitindo que as informações registradas subsidiem a avaliação dos serviços e a adoção de medidas corretivas ou preventivas pela Câmara Municipal de São José.

10.2 A solução deverá permitir que o usuário externo registre manifestação diretamente na Central de Atendimento da Câmara Municipal.

10.3 A solução deverá permitir que usuário interno autorizado registre manifestação em nome do usuário externo, inclusive quando o atendimento tiver ocorrido presencialmente, por telefone, pelas redes sociais ou por outro canal disponibilizado pela Câmara, mantendo a identificação do responsável pelo registro.

10.4 A solução deverá permitir a classificação da manifestação como denúncia, elogio, reclamação, solicitação ou sugestão.

10.5 A solução deverá permitir a inclusão da localização relacionada à manifestação por meio de mapa interativo, com pesquisa por endereço, inserção de coordenadas geográficas e indicação ou ajuste do local por marcador.

10.6 A solução deverá permitir a visualização das manifestações em lista ordenável por número, última movimentação ou prazo, em calendário conforme a data final de resposta e, quando houver informação de localização, em mapa geográfico interativo.

10.7 A solução deverá permitir a filtragem das manifestações por assunto, período de abertura, nome do manifestante e marcadores aplicados.

10.8 A solução deverá permitir que a unidade destinatária e as demais unidades envolvidas acessem o conteúdo e as movimentações da manifestação, encaminhem-na para outra unidade, respondam ao manifestante e realizem movimentações mediante inclusão de texto e anexos nos formatos previamente definidos, possibilitando também a interação do usuário externo, conforme as permissões e restrições aplicáveis.

10.9 A solução deverá permitir o cadastro e a organização hierárquica dos assuntos disponíveis para classificação das manifestações.

10.10 A solução deverá permitir o direcionamento automático da manifestação à unidade responsável pelo assunto selecionado, mantendo simultaneamente seu acesso e acompanhamento pela Ouvidoria.

10.11 A solução deverá permitir que unidades previamente autorizadas alterem a classificação do assunto da manifestação, mantendo registro da classificação anterior, da nova classificação, do usuário responsável e da data e hora da alteração.

10.12 A solução deverá apresentar ao manifestante, imediatamente após o registro, comprovante de recebimento contendo código externo de acompanhamento e identificação da unidade destinatária.

10.13 A Ouvidoria deverá poder solicitar informações e esclarecimentos diretamente aos agentes públicos ou às unidades da Câmara Municipal, mantendo o registro da solicitação e da respectiva resposta na manifestação.

10.14 A solução deverá permitir que cada unidade conclua sua própria participação na manifestação sem encerrar a atuação das demais unidades que ainda possuam providências pendentes.

10.15 Ao concluir sua participação, a unidade deverá poder escolher entre continuar acompanhando as movimentações posteriores, com retorno do documento à sua caixa de entrada, ou receber notificação somente quando for novamente chamada a atuar.

10.16 A solução deverá permitir que a Ouvidoria encaminhe a resposta final ao manifestante e conclua a manifestação em todas as unidades envolvidas.

10.17 A solução deverá calcular indicadores consolidados dos atendimentos realizados pelas unidades envolvidas com base nas avaliações apresentadas pelos usuários externos.

10.18 Em caso de reabertura da manifestação, a solução deverá permitir que o usuário externo realize nova avaliação do atendimento.

10.19 No momento do registro, a solução deverá permitir que a manifestação seja classificada como identificada, sigilosa quanto à identidade do manifestante ou anônima, aplicando as respectivas restrições de acesso.

10.20 A solução deverá disponibilizar painéis e relatórios estatísticos sobre as manifestações e o perfil dos manifestantes, com aplicação de filtros por assunto, unidade responsável, situação e período, permitindo consultar os quantitativos registrados, o tempo médio de resolução e os resultados das avaliações realizadas pelos usuários externos.

11. Pedido Acesso à Informação - E-Sic

11.1 A solução deverá permitir o recebimento e o gerenciamento de pedidos de acesso à informação dirigidos à Câmara Municipal de São José por meio do Sistema Eletrônico de Informações ao Cidadão.

11.2 A solução deverá permitir que o pedido seja apresentado diretamente pelo cidadão em ambiente *web* ou registrado por usuário interno autorizado em decorrência de atendimento presencial, telefônico ou por correspondência.

11.3 A solução deverá permitir que o pedido seja respondido diretamente ou encaminhado internamente para qualquer unidade cadastrada e habilitada para recebê-lo.

11.4 A solução deverá permitir a inclusão de arquivos anexos no registro inicial do pedido e em suas movimentações posteriores.

11.5 A solução deverá permitir a classificação dos pedidos de acesso à informação por assunto.

11.6 A solução deverá permitir a divulgação, em ambiente *web* da Câmara Municipal de São José, de gráfico com a quantidade total de pedidos recebidos e sua distribuição por assunto, unidade responsável, situação ou prioridade.

11.7 A solução deverá permitir o controle dos prazos dos pedidos de acesso à informação, incluindo cálculo automático em dias úteis, apresentação da data de vencimento, emissão de alertas e possibilidade de edição ou prorrogação do prazo, com registro da operação no histórico da solicitação.

11.8 A solução deverá permitir que a resposta ao pedido seja elaborada e registrada na plataforma, mantendo-a vinculada à respectiva solicitação e disponível ao requerente, bem como seu encaminhamento interno à unidade competente, quando necessário.

11.9 Em caso de negativa total ou parcial de acesso, a solução deverá informar ao requerente a possibilidade, o prazo e a autoridade competente para apreciação do recurso, bem como permitir sua interposição no próprio ambiente eletrônico, o encaminhamento à autoridade competente, o controle dos respectivos prazos, o registro da decisão e a comunicação do resultado ao requerente.

12. Atendimento automatizado por inteligência artificial

12.1 A solução deverá disponibilizar canal de atendimento automatizado por inteligência artificial acessível pelo *WhatsApp Business*, como meio complementar de comunicação entre a Câmara Municipal de São José e os usuários externos.

12.2 O atendimento deverá ser disponibilizado por meio do *WhatsApp Business*, distribuído pela Meta, em conta de titularidade da Câmara Municipal de São José, permitindo a utilização de número telefônico institucional destinado ao funcionamento do canal.

12.3 A solução deverá assegurar à Câmara Municipal o controle administrativo da conta, do número telefônico e das configurações necessárias ao funcionamento do canal, inclusive para fins de continuidade do serviço em eventual substituição da contratada.

12.4 O atendimento automatizado deverá permanecer disponível de forma contínua, inclusive fora do horário de expediente, sem substituir ou impedir a utilização dos demais canais de atendimento disponibilizados pela Câmara Municipal.

12.5 O agente virtual deverá compreender solicitações formuladas em linguagem natural e manter interação com o usuário por meio de mensagens de texto.

12.6 O canal deverá receber mensagens de áudio e processar seu conteúdo para identificação da solicitação apresentada pelo usuário.

12.7 As respostas deverão ser apresentadas em linguagem clara e objetiva e utilizar somente as informações, os documentos e as bases de conhecimento definidos ou autorizados pela Câmara Municipal.

12.8 O agente virtual deverá utilizar, por meio de integração com a Carta de Serviços, as informações cadastradas nos serviços para responder às consultas apresentadas pelos usuários externos.

12.9 Consulta à Carta de Serviços deverá permitir o fornecimento de informações sobre a descrição do serviço, as formas de acesso, os requisitos, os documentos necessários, as etapas de atendimento, os prazos e os canais disponibilizados.

12.10 As respostas fornecidas pelo agente virtual deverão considerar as informações vigentes disponibilizadas na Carta de Serviços, preservando a correspondência entre o conteúdo apresentado ao usuário e os dados cadastrados pela Câmara Municipal.

12.11 O atendimento automatizado deverá funcionar de forma integrada à Carta de Serviços, à Central de Atendimento e ao Protocolo Eletrônico, possibilitando o aproveitamento dos dados entre os módulos sem redigitação ou transferência manual.

12.12 Os recursos e as integrações necessários à comunicação entre o agente virtual e os demais módulos deverão estar compreendidos na solução contratada, sem exigir da Câmara Municipal a aquisição de outra plataforma destinada a essa finalidade.

12.13 Quando o serviço escolhido admitir atendimento eletrônico, o usuário deverá poder iniciar sua solicitação ou protocolo no próprio ambiente de conversação.

12.14 A abertura da solicitação deverá ser conduzida de forma orientada, com coleta dos dados e documentos previamente definidos pela Câmara Municipal para o serviço selecionado.

12.15 Antes da formalização do pedido, a solução deverá verificar se as informações obrigatórias foram preenchidas e indicar ao usuário os dados que ainda necessitem de complementação.

12.16 O usuário deverá poder encaminhar, durante a abertura da solicitação, os arquivos digitais necessários à instrução inicial, observados os formatos, os limites de tamanho e os controles de segurança adotados pela plataforma.

12.17 Concluído o registro, a solução deverá informar ao usuário o número do protocolo ou o código necessário ao acompanhamento da solicitação.

12.18 A solicitação registrada por meio do agente virtual deverá ser encaminhada ao fluxo e à unidade administrativa correspondentes ao serviço selecionado, conforme as configurações mantidas na plataforma. Os arquivos recebidos pelo canal deverão ser submetidos aos mesmos controles de validação, detecção de malware, tipo, formato e tamanho aplicáveis aos anexos enviados diretamente pela plataforma.

12.19 Quando houver identificação e autenticação do usuário, o protocolo gerado pelo atendimento automatizado deverá ser associado ao respectivo cadastro externo.

12.20 O acesso a informações individualizadas relativas aos protocolos administrativos deverá ocorrer mediante autenticação do usuário pelo WhatsApp, observados os mecanismos de identificação disponibilizados pela solução.

12.21 O usuário autenticado deverá poder consultar, pelo canal de atendimento, os protocolos relacionados ao seu cadastro, inclusive aqueles iniciados em outros canais da Câmara Municipal.

12.22 A consulta de protocolo deverá apresentar, no mínimo, seu número, data de abertura, assunto, situação atual e última movimentação disponibilizada ao usuário externo.

12.23 A área administrativa do módulo deverá apresentar o histórico das conversas, com identificação do número utilizado no atendimento, registro das mensagens, datas e horários de início e encerramento, serviços consultados e protocolos eventualmente gerados.

12.24 Os responsáveis pela gestão do módulo deverão poder localizar atendimentos mediante combinação de filtros relacionados, no mínimo, ao período de realização, ao serviço procurado e à situação do atendimento.

12.25 A solução deverá consolidar dados sobre a utilização do canal, permitindo consultar as quantidades de atendimentos, usuários atendidos, mensagens ou interações, perguntas recebidas, serviços consultados e protocolos abertos.

12.26 A solução deverá disponibilizar informações que permitam identificar os serviços mais procurados, as dúvidas recorrentes e a ocorrência de atendimentos concluídos ou interrompidos antes de sua finalização. Os históricos deverão possuir período de retenção definido e compatível com sua finalidade, observadas as regras de preservação dos protocolos eventualmente gerados.

12.27 A solução deverá indicar situações em que as informações cadastradas na Carta de Serviços sejam insuficientes para responder às perguntas recebidas, fornecendo subsídios para a revisão do conteúdo pela Câmara Municipal.

12.28 Nenhuma informação da Carta de Serviços poderá ser modificada automaticamente a partir das conclusões produzidas pela inteligência artificial, dependendo qualquer alteração da atuação de usuário autorizado.

12.29 A solução deverá disponibilizar à Câmara Municipal os históricos, os dados de utilização e os relatórios produzidos pelo módulo, permitindo sua consulta e análise por período e por serviço demandado.

12.30 A solução deverá permitir que relatório ou diagnóstico gerado pelo módulo seja utilizado para iniciar processo administrativo na plataforma.

12.31 O módulo deverá possibilitar o monitoramento e a auditoria dos atendimentos automatizados com base nos registros mantidos no histórico das interações, incluindo a identificação do número utilizado pelo usuário externo, os serviços consultados e as datas e os horários de início e encerramento dos atendimentos.

12.32 As funções de administração, consulta de históricos, emissão de relatórios e alteração das configurações deverão ser disponibilizadas conforme o perfil e as permissões atribuídos a cada usuário interno.

12.33 A Câmara Municipal deverá poder corrigir e atualizar as informações utilizadas pelo agente virtual, com preservação do histórico das modificações promovidas na base de conhecimento.

12.34 Para fins de utilização da franquia e de medição contratual, será considerado atendimento cada janela de comunicação iniciada com a primeira mensagem encaminhada pelo usuário externo ao agente virtual.

12.35 As mensagens trocadas dentro da mesma janela de comunicação serão contabilizadas como um único atendimento, independentemente da quantidade de interações necessárias para orientação do usuário ou conclusão da solicitação.

12.36 A janela de comunicação permanecerá ativa até o encerramento do atendimento registrado pelo sistema ou até o transcurso de 24 (vinte e quatro) horas contadas da primeira interação do usuário, o que ocorrer primeiro.

12.37 Encerrado o atendimento antes do transcurso de 24 (vinte e quatro) horas, a primeira mensagem posteriormente encaminhada pelo usuário iniciará nova unidade de atendimento.

12.38 A franquia do módulo compreenderá 300 (trezentos) atendimentos por mês. Os atendimentos não utilizados no respectivo mês serão automaticamente acumulados e permanecerão disponíveis para utilização nos meses subsequentes durante a vigência contratual, permitindo que o consumo mensal ultrapasse 300 (trezentos) atendimentos quando houver saldo acumulado.

12.39 A solução deverá emitir alertas aos gestores indicados pela Câmara Municipal quando o consumo atingir os limites ou percentuais previamente configurados e disponibilizar relatório mensal que discrimine, no mínimo, a quantidade de atendimentos disponibilizados, utilizados e acumulados no período, bem como o saldo disponível para utilização nos meses subsequentes.

13. Pasta Funcional

13.1 A solução deverá disponibilizar módulo de Pasta Funcional destinado à organização e ao registro dos documentos relacionados à vida funcional dos servidores da Câmara Municipal de São José.

13.2 A solução deverá permitir a criação de Pasta Funcional individualizada e vinculada ao cadastro do respectivo servidor, com geração automática de número ou código identificador único, segundo estrutura definida pela Câmara Municipal.

13.3 A solução deverá permitir a inclusão de documentos vinculados a categorias de informações funcionais, incluindo, no mínimo, posse, exercício, nomeação, exoneração, afastamentos, licenças, férias e demais atos pertinentes à vida funcional do servidor.

13.4 A solução deverá permitir que cada documento inserido na Pasta Funcional receba descrição própria e seja acompanhado dos arquivos complementares necessários à identificação de seu conteúdo.

13.5 A solução deverá permitir a elaboração de documentos a partir de modelos previamente configurados pela Câmara Municipal, com campos editáveis e preenchimento automático das informações disponíveis no cadastro do servidor.

13.6 A solução deverá permitir a configuração e o preenchimento de campos personalizados nos documentos da Pasta Funcional, possibilitando a coleta estruturada de informações de acordo com as necessidades administrativas da Câmara Municipal.

13.7 A solução deverá permitir a redação, a edição e o salvamento de documentos em rascunho, possibilitando sua revisão antes da formalização e da inclusão definitiva na Pasta Funcional.

13.8 A solução deverá permitir a assinatura eletrônica dos documentos integrantes da Pasta Funcional, utilizando os mecanismos previstos nos requisitos gerais da plataforma e preservando os elementos necessários à verificação de sua autoria, integridade e autenticidade.

13.9 A solução deverá permitir o compartilhamento da Pasta Funcional ou de documentos nela inseridos entre setores e usuários internos autorizados, observadas as permissões atribuídas e a proteção das informações pessoais, sensíveis, sigilosas ou restritas.

13.10 A solução deverá permitir a geração de QR Code vinculado ao endereço eletrônico de consulta da Pasta Funcional, sem dispensar a autenticação e a autorização necessárias ao acesso de seu conteúdo.

13.11 A solução deverá manter histórico das inserções e demais operações realizadas na Pasta Funcional, contendo a identificação do documento, do usuário responsável e da data e da hora da operação.

13.12 Os documentos, os arquivos complementares, as assinaturas e os registros históricos deverão permanecer vinculados à respectiva Pasta Funcional, preservando a organização e a rastreabilidade das informações relacionadas ao histórico do servidor.

14. Plano De Classificação De Documentos

14.1 A solução deverá disponibilizar funcionalidade para implementação e gerenciamento do Plano de Classificação de Documentos, permitindo a organização sistemática dos documentos de acordo com as funções, atividades, assuntos ou demais critérios definidos pela Câmara Municipal de São José.

14.2 O Plano de Classificação de Documentos deverá possuir estrutura hierárquica com, no mínimo, quatro níveis, permitindo a criação de classes, subclasses e demais subdivisões necessárias à organização do acervo documental.

14.3 A solução deverá permitir que usuários autorizados criem, editem e organizem as classificações em qualquer nível da estrutura hierárquica, mediante atribuição de código único, numérico ou alfanumérico, e descrição correspondente.

14.4 A solução deverá permitir a importação integral do Plano de Classificação de Documentos, contendo os códigos e as respectivas descrições, com controle de consistência dos dados.

14.5 A solução deverá permitir a suspensão de códigos de classificação, preservando a classificação dos documentos aos quais tenham sido anteriormente vinculados.

14.6 A solução deverá permitir a vinculação prévia de classificações a assuntos ou módulos da plataforma, possibilitando a classificação automática dos documentos no momento de sua criação ou protocolização, devendo prevalecer a classificação vinculada ao assunto quando também houver classificação configurada para o módulo.

14.7 A solução deverá permitir a reclassificação de documentos, mantendo registro da classificação anterior, da nova classificação, do usuário responsável e da data e hora da alteração no respectivo histórico ou linha do tempo.

14.8 A solução deverá permitir a pesquisa avançada dos documentos com base nas classificações a eles atribuídas, possibilitando a recuperação das informações correspondentes.

14.9 A solução deverá permitir a execução de rotina de classificação automática e retroativa dos documentos registrados antes da implantação do Plano de Classificação e que ainda não possuam classificação, com base nas configurações definidas para os respectivos assuntos e módulos.

14.10 A solução deverá manter registro auditável das operações de criação, alteração, suspensão, importação e reclassificação realizadas no Plano de Classificação de Documentos, com identificação do usuário responsável, da data e da hora da operação.

ANEXO II - MODELO DA PROPOSTA COMERCIAL

- PREGÃO ELETRÔNICO Nº 18/2026

- **OBJETO:** Contratação de solução integrada em nuvem para gestão eletrônica dos processos administrativos, documentos institucionais, comunicações e serviços digitais da Câmara Municipal de São José.

- LICITANTE:

- Denominação Social:
- Endereço (Rua, número, bairro, cidade, estado e CEP):
- CNPJ:
- Telefone:
- Dados bancários:

- DADOS DO REPRESENTANTE LEGAL PARA ASSINATURA DO CONTRATO:

- Nome:
- CPF:
- Cargo/Função na empresa:
- Telefone:
- E-mail para assinatura do contrato/ata (preferencialmente institucional):
- E-mail para assinatura da ordem de compra (preferencialmente institucional):

Apresenta esta licitante a proposta abaixo:

LOTE 1

Item	Descrição	Unidade	Qtde.	Valor unit.	Valor total
1	Implantação da solução, incluindo configuração, parametrização, migração integral, validação da base existente e capacitação inicial (serviço único)	Serviço	01	R\$	R\$
2	Licença mensal de software para gestão eletrônica de documentos e processos	Mês	12	R\$	R\$

Valor total global	R\$
---------------------------	------------

- VALOR TOTAL GLOBAL (Por extenso):
- PRAZO DE VALIDADE DA PROPOSTA:
- MARCA/MODELO:

O Item 2 (Licença mensal de software para gestão eletrônica de documentos e processos) será composto pelos seguintes módulos:

Módulo	Descrição	Unidade	Quantidade	Valor unitário	Valor total
01	Módulo Processo Administrativo com configuração de fluxos de trabalho.	mês	12	R\$	R\$
02	Módulo Memorando.	mês	12	R\$	R\$
03	Módulo Circular.	mês	12	R\$	R\$
04	Módulo Ofício Eletrônico e Comunicação Externa.	mês	12	R\$	R\$
05	Módulo Manifestações e Pareceres.	mês	12	R\$	R\$
06	Módulo Assinatura Eletrônica	mês	12	R\$	R\$
07	Módulo Chamado Técnico e Requisições.	mês	12	R\$	R\$
08	Módulo Carta de Serviços e Central de Atendimento.	mês	12	R\$	R\$
09	Módulo Protocolo Eletrônico.	mês	12	R\$	R\$
10	Módulo Ouvidoria.	mês	12	R\$	R\$
11	Módulo Pedido de Acesso à Informação - e-SIC.	mês	12	R\$	R\$
12	Atendimento automatizado por inteligência artificial, por meio do WhatsApp Business, integrado à plataforma.	mês	12	R\$	R\$
13	Módulo Pasta Funcional.	mês	12	R\$	R\$
14	Módulo Plano de Classificação de Documentos.	mês	12	R\$	R\$

Declaro que tenho ciência e concordo com todas as condições e especificações estabelecidas no Edital e em seus anexos.

Declaro que cumpro o disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal (proibição de trabalho noturno, perigoso ou insalubre a menores de dezoito e de qualquer trabalho a menores de dezesseis anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de quatorze anos).

Declaro ainda que cumpro as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.

Declaro que nos preços propostos estão incluídos todos os custos diretos e indiretos necessários à plena execução do objeto, inclusive tributos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fretes, seguros e demais despesas incidentes.

....., ... de de

**ASSINATURA DO
REPRESENTANTE LEGAL**

ANEXO III - MODELO DE ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Atestamos, para os devidos fins, que a empresa **[nome da empresa fornecedora dos serviços, em negrito]**, inscrita no CNPJ sob o nº _____, estabelecida na Rua _____, nº _____, bairro _____, na cidade de _____, Estado de _____, executou os serviços / forneceu os materiais à [nome da empresa contratante, em negrito], CNPJ nº _____, estabelecida na Rua _____, nº _____, bairro _____, na cidade de _____, Estado de _____, detém qualificação técnica para execução de **[descrever o objeto]**.

Registramos que a empresa prestou serviços/entregou produtos **[descrição dos serviços prestados, especificando o prazo de entrega, o valor do contrato e o número da Nota Fiscal]**.

Informamos ainda que as prestações dos serviços/entrega dos materiais acima referidos apresentaram bom desempenho operacional, tendo a empresa cumprido fielmente com suas obrigações, não havendo registros que desabonem sua capacidade técnica e operacional até a presente data.

..... de de

IDENTIFICAÇÃO DO RESPONSÁVEL
(empresa, órgão ou entidade)

ANEXO V - MINUTA DO CONTRATO

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 1.158/2026

PREGÃO ELETRÔNICO nº 18/2026

CONTRATO Nº _____/2026.

CONTRATANTE: CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO JOSÉ, com sede na Praça Arnaldo de Souza, nº 38, Centro Histórico, São José/SC, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 83.708.248/0001-39, neste ato representada pelo seu Presidente, Sr. **Matson Luis Cé**.

CONTRATADA: _____, com sede _____, n.º _____, _____, SC, CEP _____, inscrita no CNPJ/MF sob n.º _____, neste ato representada por _____, e-mail de contato _____

Este contrato, regido pela Lei Federal nº 14.133, de 01 de abril de 2021, Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, Resoluções nº 728 a 737, de 09 de outubro de 2023 e demais legislações aplicáveis, origina-se do processo licitatório modalidade Pregão Eletrônico nº 18/2026 e Processo Administrativo nº 1.158/2026, parte integrante deste instrumento, assim como todas as cláusulas e condições contidas nas peças que o compõem.

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

- 1.1 Contratação de solução integrada em nuvem para gestão eletrônica dos processos administrativos, documentos institucionais, comunicações e serviços digitais da Câmara Municipal de São José, conforme especificações constantes do Termo de Referência e demais anexos do Edital.
- 1.2 Não será permitida a subcontratação, no todo ou em parte, do objeto deste Contrato.

CLÁUSULA SEGUNDA – DO VALOR E DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

- 2.1 O crédito necessário ao atendimento das despesas da presente licitação correrá à conta do Orçamento para o exercício de 2026:

Unidade	Projeto/Atividade	Elemento de Despesa
0101	2.001	3.3.90.39.00.00.00.00

- 2.2 Para fins de contrato, consideram-se os valores constantes na tabela abaixo:

Item	Descrição	Unidade	Qtde.	Valor unit.	Valor total
1	Implantação da solução, incluindo configuração, parametrização, migração integral, validação da base existente e capacitação inicial (serviço único)	Serviço	01	R\$	R\$
2	Licença mensal de software para gestão eletrônica de documentos e processos	Mês	12	R\$	R\$
Valor total global					R\$

2.3 O Item 2 (Licença mensal de software para gestão eletrônica de documentos e processos) é composto pelos seguintes módulos:

Módulo	Descrição	Unidade	Quantidade	Valor unitário	Valor total
01	Módulo Processo Administrativo com configuração de fluxos de trabalho.	mês	12	R\$	R\$
02	Módulo Memorando.	mês	12	R\$	R\$
03	Módulo Circular.	mês	12	R\$	R\$
04	Módulo Ofício Eletrônico e Comunicação Externa.	mês	12	R\$	R\$
05	Módulo Manifestações e Pareceres.	mês	12	R\$	R\$
06	Módulo Assinatura Eletrônica	mês	12	R\$	R\$
07	Módulo Chamado Técnico e Requisições.	mês	12	R\$	R\$
08	Módulo Carta de Serviços e Central de Atendimento.	mês	12	R\$	R\$
09	Módulo Protocolo Eletrônico.	mês	12	R\$	R\$
10	Módulo Ouvidoria.	mês	12	R\$	R\$
11	Módulo Pedido de Acesso à Informação - e-SIC.	mês	12	R\$	R\$
12	Atendimento automatizado por inteligência artificial, por meio do WhatsApp Business, integrado à plataforma.	mês	12	R\$	R\$
13	Módulo Pasta Funcional.	mês	12	R\$	R\$
14	Módulo Plano de Classificação de Documentos.	mês	12	R\$	R\$

2.4 O valor global total deste contrato é de R\$ XXXXX,XX
(XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX)

CLÁUSULA TERCEIRA – DO PAGAMENTO

3.1. A Câmara Municipal de São José pagará ao fornecedor o valor unitário contratado, multiplicado pela quantidade solicitada, conforme documento de solicitação emitido pela CONTRATANTE.

3.2. Em nenhuma hipótese serão autorizadas despesas sem a competente previsão orçamentária.

3.3. No preço unitário estão incluídos todos os impostos, taxas e encargos sociais, além das obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais e comerciais, e das despesas com transportes, as quais correrão por conta do fornecedor.

3.4. A liquidação e o pagamento serão efetuados por meio de crédito bancário, em até 30 (trinta) dias corridos, a contar da data da entrega dos produtos, devidamente atestada pela fiscalização, com a respectiva Nota Fiscal, com o mesmo CNPJ e Razão Social apresentados para a habilitação e proposta.

3.5. A Nota Fiscal será atestada pelo fiscal do contrato somente após verificação do cumprimento das condições pactuadas.

3.6. Havendo erro na Nota Fiscal/Fatura ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, aquela será devolvida pelo Fiscal à CONTRATADA e o pagamento ficará pendente até que a mesma providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a regularização da situação ou reapresentação do documento fiscal, não acarretando qualquer ônus para a Câmara Municipal de São José.

3.7. No caso de incorreção nos documentos apresentados, inclusive na Nota Fiscal e na Fatura, serão estes restituídos à CONTRATADA para as correções solicitadas, não respondendo a Câmara Municipal de São José por quaisquer encargos resultantes de atrasos na liquidação dos pagamentos correspondentes

3.8. Os pagamentos serão procedidos por meio de ordem bancária, através de crédito em conta corrente da CONTRATADA;

3.9. Os pagamentos ficam condicionados à regularidade de situação da empresa junto as Fazendas Municipal, Estadual e Federal, averiguada no dia do pagamento.

3.10. No pagamento serão observadas as retenções, de acordo com a legislação e normas vigentes, no âmbito da União, Estado e Município;

3.11. Nenhum pagamento será efetuado em caráter antecipado, ou antes, de quitada ou relevada qualquer penalidade prevista no contrato.

3.12. O pagamento poderá ser suspenso, total ou parcialmente, quando houver descumprimento contratual imputável à CONTRATADA, inclusive em caso de paralisação injustificada da execução.

3.13. As empresas cujos produtos e serviços estejam enquadrados nos códigos da Classificação Nacional de Atividades Econômicas - CNAE, descritos no anexo único dos protocolos ICMS 42 de 03/07/2009 e ICMS 82 de 26/03/2006, que estabelece a obrigatoriedade da utilização da Nota Fiscal Eletrônica (NF-e) em substituição a Nota Fiscal, modelo 1 ou 1-A, deverão se adequar ao disposto nos referidos protocolos.

3.14. A CONTRATADA fica obrigada a proceder retenção do Imposto de Renda (IR) nas notas fiscais emitidas referente ao fornecimento de bens ou prestação de serviços em geral, conforme as diretrizes da Instrução Normativa RFB nº 1234/2012, Decreto Municipal nº 19.059/2023 e

Resolução da Câmara Municipal de São José nº 714/2023.

3.15. Não estão sujeitos à retenção de imposto de renda os pagamentos efetuados a pessoas jurídicas optantes pelo Regime Especial Unificado de Arrecadação de Tributos e Contribuições devidos pelas Microempresas e Empresas de Pequeno Porte (Simples Nacional), de que trata o art. 12 da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, em relação às suas receitas próprias (Instrução Normativa RFB nº 1234/2012, art 4º, XI).

CLÁUSULA QUARTA – DA VIGÊNCIA E DAS ALTERAÇÕES

4.1 O prazo de vigência do contrato será de 12 (doze) meses, contado da data de sua assinatura, admitida sua prorrogação, mediante justificativa da Administração, concordância da CONTRATADA e celebração de termo aditivo, observadas as disposições da Lei nº 14.133/2021.

4.2 A prorrogação contratual dependerá da demonstração de vantajosidade para a Administração, da manutenção das condições de habilitação da CONTRATADA e da compatibilidade dos preços contratados com os praticados no mercado.

4.3 A CONTRATADA não possui direito subjetivo à prorrogação contratual.

4.4 O contrato poderá ser alterado nas hipóteses previstas nos arts. 124 a 136 da Lei nº 14.133/2021, mediante justificativa e formalização do instrumento competente.

CLÁUSULA QUINTA – DO REAJUSTE E DO REEQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO

5.1 Os preços permanecerão fixos e irreeajustáveis pelo período de 12 (doze) meses.

5.2 Após o interregno mínimo de 12 (doze) meses, os preços poderão ser reajustados pela variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor – INPC/IBGE, tendo como data-base a data da proposta comercial definitiva da CONTRATADA (.....de.....de.....).

5.2 Eventual pedido de restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro deverá ser instruído com documentos que comprovem o fato superveniente e o impacto nos custos da contratação, observado o disposto na Lei nº 14.133/2021.

5.3 A Administração analisará o pedido de restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro no prazo de até 30 (trinta) dias, contado da apresentação da documentação completa, podendo o prazo ser suspenso durante a realização de diligências ou solicitação de documentos complementares.

CLÁUSULA SEXTA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

6.1 Comunicar à CONTRATADA quaisquer ocorrências relacionadas à execução do objeto contratual.

6.2 Efetuar o pagamento à CONTRATADA de acordo com a forma e os prazos estabelecidos no contrato.

6.3 Promover o acompanhamento e a fiscalização da execução contratual, sob os aspectos qualitativo e quantitativo, registrando as ocorrências em processo administrativo próprio e solicitando as medidas corretivas necessárias.

6.4 Rejeitar, no todo ou em parte, o objeto executado em desacordo com as especificações contratuais.

6.5 Exigir o cumprimento das obrigações assumidas pela CONTRATADA, inclusive quanto à manutenção das condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

6.6 Aplicar as sanções administrativas, quando cabíveis.

6.7 Prestar à CONTRATADA as informações e esclarecimentos necessários à execução do objeto

contratual.

6.8 Fornecer à Contratada, em tempo oportuno, as informações, os esclarecimentos e os documentos necessários à execução do objeto, observadas as restrições de acesso e as regras de segurança e proteção de dados aplicáveis;

6.9 Designar o gestor, os fiscais e os interlocutores técnicos responsáveis pelo acompanhamento da implantação, da migração, da execução e do encerramento contratual, comunicando à Contratada eventuais alterações;

6.10 Providenciar, dentro de sua esfera de competência, os acessos, as autorizações e as informações técnicas necessárias à migração da base existente e à implantação da solução, inclusive a interlocução com o fornecedor da plataforma de origem quando necessária;

6.11 Disponibilizar, durante a implantação, os dados relativos à estrutura organizacional, aos usuários, aos setores e subsetores, aos grupos de trabalho, às espécies documentais, aos assuntos, aos modelos, aos formulários, aos campos, aos prazos, às etapas, aos fluxos, aos processos e aos subprocessos que devam ser configurados;

6.12 Disponibilizar à Contratada, durante a execução contratual, os fluxos de trabalho instituídos, os mapeamentos, os manuais de normas e procedimentos e os demais documentos e configurações necessários à parametrização da solução;

6.13 Analisar o plano de implantação e transição apresentado pela Contratada, solicitar os ajustes necessários e manifestar-se quanto à sua aprovação;

6.14 Definir as prioridades de implantação e indicar as regras, os modelos, os conteúdos institucionais e as demais informações necessárias à configuração dos módulos contratados;

6.15 Analisar previamente as propostas de alteração dos fluxos, processos, subprocessos, regras, permissões ou estruturas institucionais, autorizando somente as modificações consideradas adequadas às necessidades da Câmara Municipal;

6.16 Acompanhar e fiscalizar a execução contratual sob os aspectos técnicos, funcionais, qualitativos e quantitativos, registrando as ocorrências verificadas e determinando a adoção das medidas corretivas cabíveis;

6.17 Comunicar à Contratada, pelos canais estabelecidos, as falhas, as indisponibilidades, os incidentes, as inconsistências e as demais ocorrências relacionadas à execução do objeto, fornecendo, quando disponíveis, as informações necessárias à sua análise;

6.18 Participar dos procedimentos de conferência da configuração, da parametrização e da migração, examinando os relatórios apresentados e informando as inconsistências identificadas;

6.19 Realizar a conferência quantitativa e qualitativa da base migrada e promover sua homologação após a correção das inconsistências identificadas, sem prejuízo da responsabilidade da Contratada pela integridade e pela exatidão dos procedimentos de migração;

6.20 Receber provisória e definitivamente os serviços executados, verificando sua conformidade com o Termo de Referência, o descritivo técnico, a proposta aceita e o plano de implantação aprovado;

6.21 Rejeitar, no todo ou em parte, os serviços, as configurações, as migrações, os relatórios ou as demais entregas que estejam em desacordo com as especificações contratuais, indicando as correções necessárias;

6.22 Indicar os administradores, os fiscais e gestores do contrato, os usuários-chave e os demais participantes das capacitações, bem como disponibilizar, quando a atividade ocorrer presencialmente, espaço e infraestrutura institucional adequados à sua realização;

6.23 Orientar os usuários internos quanto à utilização adequada da plataforma, à proteção das credenciais de acesso e à observância das regras institucionais de segurança, sigilo e proteção de dados;

6.24 Comunicar à Contratada as alterações de usuários, vínculos, setores, permissões, fluxos e

demais configurações que demandem providências de sua responsabilidade;

6.25 Estabelecer as instruções relativas ao tratamento dos dados pessoais realizado no âmbito do contrato e adotar as providências que sejam de sua responsabilidade na apuração e na comunicação de incidentes de segurança;

6.26 Acompanhar o consumo dos serviços sujeitos a franquia ou medição variável, incluindo os atendimentos automatizados por inteligência artificial, conferindo os relatórios apresentados pela Contratada;

6.27 Planejar e acompanhar a transição ao término ou na extinção do contrato, conferir a exportação do acervo e manifestar-se formalmente quanto ao recebimento dos dados antes de autorizar sua eliminação pela Contratada;

6.28 Efetuar os pagamentos devidos após a comprovação da execução, o recebimento do objeto e o atendimento das condições de medição e pagamento estabelecidas no instrumento contratual;

6.29 Verificar, durante a vigência contratual, a manutenção das condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

6.30 Instaurar, quando cabível, o procedimento de apuração de responsabilidade e aplicar as sanções administrativas pertinentes, assegurados o contraditório e a ampla defesa; e

6.31 Cumprir as demais obrigações previstas no edital, no Termo de Referência, no contrato e em seus anexos.

CLÁUSULA SÉTIMA - OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

Das obrigações gerais:

7.1 Caberá à CONTRATADA, sem prejuízo das demais obrigações previstas no Termo de Referência e no Edital:

7.1.1 Atender às solicitações da CONTRATANTE durante toda a vigência contratual, observados os quantitativos e condições estabelecidos no instrumento contratual.

7.1.2 Executar o objeto de acordo com as especificações constantes no Edital, Termo de Referência e proposta apresentada.

7.1.3 Responsabilizar-se pela adequada execução do objeto contratado.

7.1.4 Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou danos decorrentes da execução, transporte ou entrega.

7.1.5 Apresentar, sempre que solicitado, documentos que comprovem a procedência dos materiais empregados e, quando aplicável, amostras para análise da Administração, sem ônus adicional.

7.1.6 Não subcontratar, ceder ou transferir, total ou parcialmente, o objeto contratado.

7.1.7 Manter, durante toda a vigência contratual, as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

7.1.8 Responsabilizar-se pelos danos causados à Administração ou a terceiros decorrentes de culpa, dolo, negligência, imprudência ou imperícia na execução contratual.

7.1.9 Responsabilizar-se pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais e demais despesas decorrentes da execução do objeto contratado.

7.1.10 Responder integralmente pela qualidade, autenticidade e adequação dos materiais fornecidos, ainda que não seja sua fabricante, obrigando-se à substituição dos itens que apresentarem vícios, defeitos ou inconformidades.

7.1.11 Manter endereço eletrônico válido para comunicações oficiais durante toda a vigência contratual, comunicando imediatamente eventual alteração.

- 7.1.12 Cumprir as exigências de reserva de cargos previstas em lei para pessoa com deficiência, reabilitado da Previdência Social e aprendiz, quando aplicável.

Das obrigações da CONTRATADA em face da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD

- 7.1.13 Para os fins da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD (Lei nº 13.709/2018), na hipótese de a CONTRATADA realizar o tratamento de dados pessoais como operadora ou controladora, deverá adotar medidas técnicas, administrativas e de segurança aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito.
- 7.1.14 Realizar o tratamento de dados pessoais estritamente necessário à execução do objeto contratual, vedada sua utilização para finalidade diversa.
- 7.1.15 Não fornecer, transferir ou disponibilizar dados pessoais a terceiros, salvo mediante autorização expressa da CONTRATANTE ou nas hipóteses legalmente admitidas.
- 7.1.16 Adotar medidas aptas a evitar a violação da Lei Geral de Proteção de Dados pelo CONTRATANTE em decorrência de sua atuação contratual.
- 7.1.17 Assegurar que seus empregados e colaboradores estejam capacitados para atuar em conformidade com a LGPD.
- 7.1.18 Assegurar que as pessoas autorizadas a tratar dados pessoais firmem termo de confidencialidade.
- 7.1.19 Responsabilizar-se pelo uso indevido de dados pessoais realizado por seus empregados, prepostos ou prestadores de serviços, bem como por falhas nos sistemas utilizados para tratamento de dados.
- 7.1.20 Encerrar o tratamento dos dados pessoais após o término da relação contratual, eliminando, destruindo ou devolvendo os dados à CONTRATANTE, conforme determinação desta e observadas as hipóteses legais de retenção.
- 7.1.21 Quando atuar como operadora de dados pessoais, a CONTRATADA deverá observar as diretrizes e políticas de privacidade adotadas pela CONTRATANTE.

Dos critérios e práticas de sustentabilidade

- 7.1.22 A CONTRATADA deverá adotar critérios e práticas de sustentabilidade durante a execução contratual, observando a legislação ambiental vigente e as normas técnicas aplicáveis.
- 7.1.23 A CONTRATADA responderá integralmente por eventuais danos ambientais decorrentes da execução contratual, devendo adotar, às suas expensas, as medidas corretivas cabíveis.
- 7.1.24 O fornecimento de bens e a prestação de serviços deverão observar critérios de sustentabilidade ambiental, buscando minimizar impactos ambientais e o consumo de recursos naturais.
- 7.1.25 Os materiais e equipamentos empregados na execução contratual deverão, sempre que possível, atender a critérios de sustentabilidade, priorizando produtos duráveis, recicláveis, biodegradáveis ou de baixo impacto ambiental.
- 7.1.26 Os resíduos sujeitos à logística reversa obrigatória eventualmente gerados durante a execução contratual deverão receber destinação ambientalmente adequada, observadas as disposições da Lei nº 12.305/2010 e demais normas aplicáveis.

7.1.27 Das obrigações específicas

- a) Executar o objeto de acordo com o Termo de Referência e seus anexos, a proposta apresentada e o plano de implantação aprovado pela Câmara Municipal.
- b) Disponibilizar, durante toda a vigência, a plataforma e todos os módulos contratados, com licenciamento, hospedagem, armazenamento, integrações internas, suporte, manutenção e atualizações incluídos nos respectivos preços.
- c) Apresentar plano de implantação e transição contendo etapas, responsáveis, cronograma, requisitos de acesso, procedimento de migração, testes, critérios de validação, cópias de segurança, estratégia de reversão e entrada em produção, observando o prazo contratual.
- d) Realizar a migração integral e validada da base de origem, abrangendo documentos, anexos, assinaturas, usuários, contatos, setores, grupos de trabalho, assuntos, modelos, campos, fluxos, prazos, tramitações, níveis de acesso, vínculos, históricos, registros de auditoria e demais metadados tecnicamente disponíveis.
- e) Preservar, durante a migração, a integridade, a autenticidade, a organização, os vínculos, os níveis de acesso e a rastreabilidade do acervo, corrigindo, sem ônus adicional, inconsistências decorrentes de seus procedimentos.
- f) Submeter a base migrada à conferência quantitativa e qualitativa da Câmara e fornecer relatórios que permitam comparar os registros de origem e de destino.
- g) Configurar a solução conforme a estrutura organizacional, os perfis, os fluxos, os modelos e as regras indicados pela Câmara, sem alterar unilateralmente os processos de trabalho institucionalizados.
- h) Realizar, durante a implantação e antes da homologação definitiva, pelo menos uma capacitação inicial, em modalidade presencial ou remota, conforme definido no plano de implantação aprovado pela Câmara Municipal, destinada aos administradores, fiscais e gestores do contrato, usuários-chave e demais usuários indicados pela Contratante.
- i) As capacitações deverão ser compatíveis com os perfis dos participantes e com os módulos contratados, podendo ser complementadas durante a implantação e a entrada em produção, sempre que necessário à adequada utilização da solução.
- j) Manter canal de suporte técnico, registrar os chamados, observar os prazos de primeira resposta, análise e informação da previsão de solução estabelecidos no descritivo técnico e permitir o acompanhamento do histórico e da situação de cada demanda.
- k) Disponibilizar atualizações corretivas, legais, de segurança e evolutivas necessárias ao adequado funcionamento da solução, sem redução das funcionalidades contratadas e sem cobrança adicional.
- l) Executar rotinas de cópia de segurança, redundância, restauração e continuidade, mantendo evidências disponíveis à fiscalização.
- m) Adotar controles de segurança compatíveis com os riscos do tratamento, incluindo criptografia das comunicações, gestão de acessos, registros de auditoria e proteção contra acesso, alteração, perda ou divulgação não autorizados.
- n) Tratar os dados pessoais exclusivamente para execução do contrato e conforme as instruções documentadas da Câmara, preservando a confidencialidade e assegurando que empregados e terceiros autorizados assumam compromisso equivalente.
- o) Comunicar imediatamente à Câmara qualquer incidente de segurança, indisponibilidade relevante, perda de dados ou acesso indevido, apresentando as informações necessárias à avaliação do evento e às providências cabíveis.

- p) Não compartilhar, comercializar, reutilizar ou transferir dados e documentos da Câmara para finalidade estranha ao contrato.
- q) Corrigir, sem ônus adicional e nos prazos estabelecidos, falhas, defeitos, vulnerabilidades e desconformidades identificados pela fiscalização ou pelos mecanismos de monitoramento.
- r) Não subcontratar, ceder ou transferir a execução do núcleo do objeto. A utilização de provedores de infraestrutura em nuvem, mensageria, autenticação, assinatura eletrônica, inteligência artificial ou outros serviços tecnológicos auxiliares deverá ser informada à Câmara Municipal e não afastará a responsabilidade integral da contratada pela execução do objeto, pela segurança das informações e pelo cumprimento das obrigações contratuais.
- s) Manter durante a execução todas as condições de habilitação e qualificação exigidas e indicar preposto responsável pela interlocução contratual.
- t) Fornecer à fiscalização relatórios de disponibilidade, incidentes, chamados, consumo dos serviços medidos, atualizações e demais evidências necessárias ao recebimento e ao pagamento.
- u) Implantar e manter o atendimento automatizado por inteligência artificial por meio do WhatsApp Business, conforme as especificações deste Termo de Referência, assegurando sua integração com a Carta de Serviços, a Central de Atendimento e o Protocolo Eletrônico, bem como o histórico, a rastreabilidade, os controles de acesso e os relatórios de consumo.
- v) Assegurar que o número telefônico, a conta do WhatsApp Business, as credenciais administrativas, as configurações e os dados do canal permaneçam sob titularidade ou controle administrativo da Câmara Municipal e sejam integralmente entregues ou desvinculados da contratada ao término do contrato, conforme orientação da Contratante.
- w) Reconhecer que todos os dados, documentos, arquivos, metadados, históricos, registros de auditoria, configurações e demais informações inseridas, produzidos ou tratados durante a execução contratual integram o acervo institucional da Câmara Municipal de São José e permanecem sob seu exclusivo controle e disposição, não podendo a contratada exercer direito de retenção, utilização ou exploração sobre esse conteúdo.
- x) Prestar apoio técnico à transição para solução sucessora e manter o acervo acessível à Câmara pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias corridos após o término ou a extinção do contrato, ou por prazo superior definido no plano de saída aprovado pela Contratante, somente eliminando as cópias após a confirmação da entrega e autorização formal da Câmara, observadas as obrigações legais de retenção.
- y) Responsabilizar-se pelos danos causados à Câmara ou a terceiros por ação ou omissão na execução contratual, sem prejuízo das demais responsabilidades legais e contratuais.
- z) Arcar com tributos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, licenças, infraestrutura e demais custos necessários à execução integral do objeto.
- aa) Configurar e parametrizar a solução de acordo com a estrutura organizacional, os usuários, os perfis de acesso, os setores e subsetores, os grupos de trabalho, as espécies documentais, os assuntos, os modelos, os formulários, os campos, os prazos, as etapas, os fluxos, os processos, os subprocessos, as regras de encaminhamento e as demais regras institucionais indicadas pela Câmara Municipal de São José.
- bb) Observar, na implantação e na configuração da solução, os fluxos de trabalho instituídos pela Câmara Municipal, bem como os mapeamentos, os manuais de normas e procedimentos, os documentos e as configurações que forem disponibilizados durante a execução contratual, cabendo à contratada validar as informações recebidas e propor os ajustes necessários à sua adequada implementação.

- cc) Preservar, na configuração e na migração, a hierarquia e os vínculos existentes entre processos principais e subprocessos, incluindo as relações de origem, dependência e tramitação, os documentos e anexos relacionados, os responsáveis, os prazos, os históricos e os registros de auditoria.
- dd) Qualquer alteração nos fluxos, processos, subprocessos, regras, permissões ou estruturas atualmente adotados deverá ser previamente apresentada, justificada e submetida à aprovação da Câmara Municipal, não podendo ser implementada unilateralmente pela contratada.
- ee) Apresentar matriz de correspondência entre a estrutura, os dados e as configurações existentes na plataforma de origem e aqueles implantados na solução de destino, identificando eventuais limitações, incompatibilidades ou necessidades de adequação.
- ff) Submeter a configuração, a parametrização e a base migrada à conferência e à homologação da Câmara Municipal antes da conclusão da implantação e da entrada definitiva em produção, corrigindo, sem ônus adicional, as inconsistências identificadas, sem prejuízo da utilização transitória da plataforma previamente autorizada pela Contratante.
- gg) Em caso de divergência entre o Termo de Referência, seus anexos, a proposta comercial e outros documentos apresentados pela contratada, prevalecerão as disposições do edital e do Termo de Referência, não podendo a proposta restringir obrigações, funcionalidades, níveis de serviço ou direitos assegurados à Câmara Municipal.

CLÁUSULA OITAVA – DAS SANÇÕES

8.1 Constitui infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133/2021, o descumprimento total ou parcial das obrigações assumidas pela CONTRATADA.

8.2 A CONTRATADA que cometer infração administrativa ficará sujeita, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

- a) advertência, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave;
- b) multa moratória por atraso injustificado na execução do objeto, nos termos definidos no Termo de Referência e/ou instrumento contratual;
- c) multa compensatória em caso de inexecução total ou parcial do objeto;
- d) impedimento de licitar e contratar com a Administração Pública, pelo prazo previsto na legislação aplicável;
- e) declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, nos termos da Lei nº 14.133/2021.

8.3 A aplicação das penalidades observará o contraditório, a ampla defesa e o devido processo legal, nos termos da Lei nº 14.133/2021 e da regulamentação interna da Câmara Municipal de São José.

8.4 Na aplicação das sanções administrativas serão considerados:

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

8.5 O retardamento injustificado da execução contratual ficará configurado quando a CONTRATADA:

- a) deixar de iniciar a execução do objeto no prazo fixado pela Administração, sem justificativa aceita;
- b) interromper a execução contratual sem motivo justificado;
- c) deixar de cumprir os prazos parciais ou finais definidos no instrumento contratual ou no Termo de Referência.

8.6 As multas aplicadas poderão ser descontadas dos pagamentos eventualmente devidos pela CONTRATANTE ou cobradas administrativamente e/ou judicialmente, na forma da legislação aplicável.

CLÁUSULA NONA – DA CLÁUSULA INTEGRANTE

9.1 Constituem parte integrante deste Contrato, independentemente de transcrição, o Edital do Pregão Eletrônico nº 18/2026, o Processo Administrativo nº 1.158/2026, o Termo de Referência, a proposta da CONTRATADA e demais documentos que compõem a contratação.

CLÁUSULA DÉCIMA – DA GARANTIA DE EXECUÇÃO

10.1 Não será exigida garantia de execução contratual para a presente contratação, salvo disposição expressa em contrário no Edital e seus anexos.

10.2 Quando exigida, a garantia contratual deverá ser apresentada no prazo de até 30 (trinta) dias, contado da assinatura do contrato, observadas as modalidades previstas na legislação aplicável e as condições estabelecidas no Edital e seus anexos.

10.3 Na hipótese de apresentação de seguro-garantia, deverá ser observado o prazo previsto no §3º do art. 96 da Lei nº 14.133/2021.

10.4 A inobservância dos prazos e condições estabelecidos para apresentação da garantia contratual poderá ensejar a aplicação das penalidades cabíveis, nos termos da legislação vigente e do instrumento convocatório.

10.5 A ausência de exigência de garantia de execução contratual não afasta a responsabilidade da CONTRATADA quanto à garantia legal, técnica ou contratual do objeto, observadas as condições previstas no Termo de Referência.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

11.1 O objeto contratado será executado de acordo com as especificações contidas neste instrumento contratual, no Edital e nas condições consignadas na proposta comercial apresentada pela CONTRATADA, incluindo seus anexos.

11.2 Consideram-se incluídos no valor contratual todos os materiais, mão de obra, acessórios e/ou complementos necessários à completa entrega dos produtos ou execução dos serviços, ainda que não expressamente descritos no Edital e em seus anexos, observadas as condições e funcionalidades necessárias ao adequado cumprimento do objeto.

11.3 A gestão e a fiscalização da execução contratual serão exercidas por servidores formalmente designados pela Câmara Municipal de São José, nos termos da Lei nº 14.133/2021 e da Resolução nº 736/2023.

11.4 O fiscal do contrato acompanhará a execução contratual, registrará em processo administrativo próprio as ocorrências verificadas e solicitará à CONTRATADA as correções necessárias, inclusive substituição de produtos ou adequação dos serviços, quando for o caso.

11.5 A fiscalização exercida pela CONTRATANTE não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA pela fiel execução contratual, inclusive perante terceiros, na forma da legislação aplicável.

11.6 A CONTRATADA deverá disponibilizar pessoal qualificado, materiais, equipamentos e demais recursos necessários à adequada execução do objeto contratado.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

12.1 As condições específicas da execução contratual, especialmente aquelas relacionadas a prazos, recebimento do objeto, obrigações das partes, penalidades e demais condições do ajuste, encontram-se definidas no Termo de Referência, parte integrante deste Contrato.

12.2 A celebração do presente instrumento não acarretará qualquer vínculo empregatício entre a CONTRATANTE e os empregados, prepostos ou colaboradores da CONTRATADA.

12.3 Incumbirá à CONTRATANTE providenciar a publicação do extrato deste Contrato e de seus aditivos no Diário Oficial dos Municípios e no Portal Nacional de Contratações Públicas – PNCP, na forma da legislação aplicável.

12.4 Os casos omissos e as situações não previstas neste instrumento serão resolvidos pela CONTRATANTE, com fundamento na Lei nº 14.133/2021, nos princípios aplicáveis à Administração Pública e nas demais normas pertinentes.

12.5 Todas as comunicações relacionadas à execução contratual deverão ser formalizadas por escrito, preferencialmente por meio eletrônico ou em processo administrativo próprio, ressalvadas as situações de urgência que admitam comunicação verbal, posteriormente reduzida a termo.

12.6 Fica eleito o Foro da Comarca de São José/SC para dirimir eventuais controvérsias oriundas deste Contrato, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

12.7 E, por estarem de acordo, as partes firmam o presente instrumento, inclusive por meio eletrônico, na forma admitida pela legislação vigente.

São José/SC, ... de de 2026.

CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO JOSÉ
XXXXXXXXXXXXX
Presidente

FORNECEDOR(A)
Representante