

JUSTIFICATIVA

Órgão licitante:	Diretoria Administrativa
Interessada:	Coordenadoria de Tecnologia da Informação
Modalidade/tipo:	Dispensa de licitação
Fundamento legal:	Art. 75, inciso II, Lei nº 14.133/2021
Objeto da licitação:	Contratação emergencial de empresa para prestação de serviço de locação de sistema integrado e oficial de Comunicação Interna, Externa, Gestão Documental e Central de Atendimento com módulos: Memorando, circular, atendimento digital, protocolo eletrônico, solicitação de acesso à informação, carta de serviços, ofício eletrônico, ofício circular, intimação eletrônica, processo administrativo, pareceres técnicos e jurídicos e funcionalidades, que tem como objetivo padronizar a comunicação, reduzir gastos públicos, oferecer transparência e registrar informações de atendimento aos clientes.
Finalidade:	O Sistema de Gestão Eletrônica de Documentos visa atender a uma demanda essencial da autarquia, suprimindo a necessidade de padronização de comunicação, a expressiva redução de gastos públicos com papel e impressão, além de registrar informações de atendimento aos usuários do sistema de saneamento de Jaraguá do Sul, com os controles e acompanhamentos de prazos dos serviços oferecidos, através de uma plataforma WEB e segura; tem como objetivo padronizar a comunicação, atendendo a uma demanda essencial, da autarquia, de padronização de comunicação, a expressiva redução de gastos públicos com papel e impressão, além do registro de informações de atendimento aos clientes, com controles e acompanhamentos de prazos dos serviços oferecidos. Pela essencialidade do serviço, justifica-se a prestação do serviço de forma contínua. A contratação emergencial faz-se necessária, uma vez que o Samae de Jaraguá do Sul tem por objetivo a mudança da plataforma de gestão eletrônica de documentos, porém há que se ter acesso ao sistema e aos dados legados até que se conclua o processo de contratação, implantação e migração do legado para a nova plataforma.
Valor total Estimado:	R\$ 51.269,60
Dotação Orçamentária:	11
Prazo:	A execução do contrato será de 1 (um) ano, de 30/10/2024 até 29/10/2025, ou a contar da emissão da Autorização de Fornecimento (AF), com fundamento no artigo 75, inc. VIII, da Lei Federal nº 14.133/2021 e suas alterações. Ou, em prazo menor, mediante rescisão contratual, decorrente da conclusão devido processo de contratação e consequente implantação do sistema por parte da futura contratada.

DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA:

Classificação Funcional Programática	Projeto/Atividade	Descrição Natureza Despesa	Dotação Orçamentária	Recursos
25.001.17.126.0 300.4408.3.3.90 .4002	4408-Gestão de sistemas de informação - Samae	3390-Aplicações diretas	11	1.799.0000.0438 - Recursos arrecadados pelo Samae

ANEXO I
TERMO DE REFERÊNCIA**ÁREA SOLICITANTE**

DIRETORIA ADMINISTRATIVA > COORDENADORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

1. DO OBJETO**AQUISIÇÃO/CONTRATAÇÃO**

Contratação emergencial de empresa para prestação de serviço de locação de sistema integrado e oficial de Comunicação Interna, Externa, Gestão Documental e Central de Atendimento com módulos: Memorando, circular, atendimento digital, protocolo eletrônico, solicitação de acesso à informação, carta de serviços, ofício eletrônico, ofício circular, intimação eletrônica, processo administrativo, pareceres técnicos e jurídicos e funcionalidades, que tem como objetivo padronizar a comunicação, reduzir gastos públicos, oferecer transparência e registrar informações de atendimento aos clientes, conforme especificações e quantitativos descritos neste termo de referência.

1.1. Quadro quantitativo e orçamento estimado:

Item	Especificação	Un.	Quant.	Preço Unit. R\$	Preço Total R\$
1	Licença de uso para 150 usuários ativos + uma conta de e-mail de sistema de gestão de documentos. Conforme termo de referência. Código SAMAE: 104120	Mês	12	3.885,40	46.624,80
2	Serviço de customização, adaptação e ajustes para o sistema de gestão de documentos. conforme termo de referência. Código SAMAE: 104121	H	80	58,06	4.644,80

1.2. A execução do contrato será de 1 (um) ano, de 30/10/2024 até 29/10/2025, ou a contar da emissão da Autorização de Fornecimento (AF), com fundamento no artigo 75, inc. VIII, da Lei Federal n.º 14.133/2021 e suas alterações. Ou, em prazo menor, mediante rescisão contratual, decorrente da conclusão devido processo de contratação e consequente implantação do sistema por parte da futura contratada.

1.3. O custo estimado total da contratação é de R\$ 51.269,60 conforme custos unitários apostos na tabela acima.

1.4. Especificações do Objeto**1.4.1. Características Técnicas:**

- 1.4.1.1. A solução ofertada para este objeto, deve ser desenvolvida para ser operada em ambiente WEB, ou seja, a operação de todos os seus módulos deve ser realizada através de navegadores de Internet padrões de mercado, em suas versões estáveis mais recentes e disponíveis através de qualquer dispositivo conectado à Internet, sem a necessidade de instalação qualquer outro aplicativo ou periférico. Não sendo admitidas soluções desktop acessadas através de ferramentas de acesso remoto ou semelhante.
- 1.4.1.2. O servidor WEB deverá possuir certificado de segurança SSL, garantindo assim a troca de dados criptografados entre o servidor e todos os usuários do sistema.
- 1.4.1.3. A arquitetura distribuída e data center certificado deverá ser localizado no território nacional. Cópia de segurança automatizadas (backups) sem necessidade de ação por parte da entidade e de

- responsabilidade da Contratada.
- 1.4.1.4. O sistema de notificação de e-mail deverá possuir entregabilidade estendida, garantida por autenticação nos padrões SPF e DKIM e envio dos e-mails por meio de IP dedicado.
 - 1.4.1.5. Os e-mails de saída deverão ser enviados com encriptação TLS e possibilidade de descadastrado para quem recebe.
 - 1.4.1.6. Deverá possuir a utilização de mecanismo de bloqueio de abuso/spam/robôs para inserção de informações na plataforma, tal serviço usa ferramentas que provem que o requerente é humano, por meio de testes de digitação de códigos e/ou identificação de padrões em fotografias/imagens.
 - 1.4.1.7. Possuir possibilidade de visualização de informações georreferenciadas em modo mapa.
 - 1.4.1.8. Toda a solução deverá funcionar em ambiente de nuvem, não deverá ter nenhum investimento excessivo por parte do Samae em infraestrutura, servidores, certificados, cabeamento e conectividade, etc.
 - 1.4.1.9. Deve ser multiplataforma e acessível em vários sistemas operacionais disponíveis atualmente no mercado (Windows, Linux, iOS, Android).
 - 1.4.1.10. Deve ser hospedada em infraestrutura de data center da contratada e que ofereça desempenho operacional aceitável e compatível com a demanda de uso do Samae de Jaraguá do Sul, sem lentidão ou travamentos. Deve oferecer disponibilidade mínima de 99,7% (noventa e nove inteiros e setenta centésimos por cento), 24x7x365 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana, trezentos e sessenta e cinco dias por ano), sem limitações de banda, tráfego, capacidade de processamento, armazenamento e de acessos ao sistema. Responsabilizando-se pela política de backup, recuperação de dados e segurança de todo ambiente. Delegando ao Samae de Jaraguá do Sul a gestão e controle de usuários e permissões de acesso, sem restrição de quantidade de usuários.
 - 1.4.1.11. Permitir ao Samae de Jaraguá do Sul, acesso de consulta a base de dados, de modo que possa realizar consultas SQL, verificar a estrutura de tabelas e diagramas de relacionamento, através de ferramentas como o DBeaver, por exemplo. Permitindo ainda extrair estas fontes de dados, para planilhas, BI, ferramentas de geração de relatórios, APIs e consultas WEB.
 - 1.4.1.12. Em atenção a Lei Municipal nº 7.936/2019, para garantir que os dados cadastrais sejam “considerados válidos a partir da origem dos mesmos”, deve oferecer total integração com os sistemas desenvolvidos internamente pelo Samae de Jaraguá do Sul, Issem e pelo Município de Jaraguá do Sul, como GeoPortal, Jaraguá 5.0, Portal do Município, Sistemas PMJS, repositório Jaraguá do Sul, entre outros e os que venham a ser desenvolvidos, além de sistemas terceirizados, como BI, Saúde, Educação, Gestão de Documentos, Gestão de Obras, e-proc, SEI, entre outros e os que venham a ser contratados. Essa integração deverá permitir inserções, exclusões, atualizações e consultas em tempo real via APIs ou alguma forma que possibilite a integração entre os sistemas e deverá ser acordada com a equipe técnica da Coordenadoria de TI, a fim de estabelecer a melhor metodologia a ser utilizada.
 - 1.4.1.13. Atender todas exigências da legislação federal, estadual, municipal e suas alterações, sem ônus adicional à contratada. Responsabilizando-se por eventuais falhas no cumprimento das obrigações legais da contratada, causadas por sua falta ou por falhas da solução.
 - 1.4.1.14. Deverá executar a manutenção legal e corretiva dos sistemas contratados, durante a execução do contrato, sem quaisquer ônus adicionais ao Samae de Jaraguá do Sul, de acordo com as exigências a seguir:
 - 1.4.1.14.1. Manutenção legal: Decorrente de mudança nas legislações. Deverá ser elaborado um cronograma para atendimento às mudanças, sem prejuízos à operação do sistema e atendendo ao prazo exigido, quando houver. Após a aprovação do prazo, este passa a ser uma obrigação da Contratada.
 - 1.4.1.14.2. Manutenção corretiva: Decorrente de problemas de funcionalidade detectados pelo usuário.
 - 1.4.1.15. Todas as manutenções evolutivas e de solicitação exclusiva do Samae de Jaraguá do Sul, que impliquem em inclusões de novas funções, telas ou relatórios, poderão ser desenvolvidas e pagas por hora técnica, mediante valores indicados pela Contratada na proposta de preço, desde que exigido e autorizado pelo responsável pela gestão do contrato no Samae de Jaraguá do Sul. Para estas manutenções deve-se estabelecer entre as partes, um prazo de entrega. Após a aprovação

do prazo, este passa a ser uma obrigação da Contratada.

- 1.4.1.16. O sistema deve dispor de um serviço de log de operações, onde sejam registradas automaticamente todas as ações dos usuários que operam o sistema, incluindo o usuário que realizou, data, horário, operação realizada e dados alterados, quando for o caso.
- 1.4.1.17. Todas as licenças, certificados e demais recursos necessários ao funcionamento da solução, deste objeto, devem estar contemplados no item que se refere a licença de uso do software, não sendo admitidas quaisquer cobranças adicionais.
- 1.4.1.18. Em caso de rescisão ou término do contrato, deve a provedora dos sistemas:
 - 1.4.1.18.1. Disponibilizar integralmente e gratuitamente, todas as bases de dados ao Samae de Jaraguá do Sul, em formato aberto e padrão de mercado, sem ofuscamento ou criptografia, além de documentação necessária para interpretação dos dados, no prazo de até 30 (trinta) dias. Não será admitida qualquer alteração/modificação após rescisão ou término do contrato por parte da fornecedora, exceto com autorização formal do Samae de Jaraguá do Sul. No caso do Samae de Jaraguá do Sul necessitar de assessoria/consultoria, como por exemplo: modificação no formato da base de dados a ser entregue ao Samae, pagará pela prestação dos respectivos serviços a executante.
 - 1.4.1.18.2. Se obriga a manter os sistemas em funcionamento, por até 90 (noventa) dias após o encerramento do contrato.
 - 1.4.1.18.3. Disponibilizar acesso aos sistemas objeto desta contratação por 120 (cento e vinte) dias corridos, para consulta ao banco de dados, somente leitura.
 - 1.4.1.18.4. Deverá executar a instalação e configuração dos sistemas (somente leitura) para o data center da Contratante ou em local por ela definido, sendo o Samae de Jaraguá do Sul responsável por fornecer a infraestrutura de hardware, software e rede necessária para que essa transição ocorra.
 - 1.4.1.18.5. Deverá informar ao Samae de Jaraguá do Sul, com o prazo de 180 (cento e oitenta) dias corridos antecedentes à finalização do Contrato, todos os requisitos necessários para a recepção dos sistemas, visando as adequações de necessidade e ambiente para recepção do sistema e seus dados remidos.
- 1.4.1.19. Fica sobre a responsabilidade do Samae dispor de uma conexão com a internet e computadores ou dispositivos móveis com capacidade de acesso ao sistema.

1.4.2. Segurança e Métodos de Acesso:

- 1.4.2.1. O acesso à plataforma deverá ser por meio de senha pessoal e intransferível cadastrada pelo administrador do sistema ou usuário por ele autorizado.
- 1.4.2.2. O sistema deve permitir que os usuários possam recuperar a senha por meio de um formulário de "esqueci a senha", remetido ao e-mail cadastrado e confirmado.
- 1.4.2.3. O sistema deverá permitir que contatos externos tenham a possibilidade de se cadastrar e também recuperar senhas, caso já estejam cadastrados.
- 1.4.2.4. O sistema deverá permitir que contatos também possam utilizar cadastros em redes sociais certificadas para acessar a ferramenta.

1.4.3. Acesso ao Sistema:

- 1.4.3.1. Usuários Internos.
 - 1.4.3.1.1. O acesso interno deverá ser por meio de usuários (colaboradores) autorizados pelo Samae, mediante indicação do administrador da plataforma.
 - 1.4.3.1.2. O administrador deverá ter acesso a todas as funcionalidades da plataforma e autorização para cadastrar setores e usuários em toda a organização.
 - 1.4.3.1.3. O sistema deverá permitir cadastro único de usuários, com acesso a todos os módulos no mesmo local e mesma ferramenta, plataforma integrada.
 - 1.4.3.1.4. O sistema deverá permitir customização de setores para acessar módulos, e restringir atos de abertura de documento ou movimentação.
 - 1.4.3.1.5. O Cadastro de novos usuários deverá ser feito por responsáveis diretos do setor ou hierarquicamente superior, ficando assim registrado a data/hora e usuário que o cadastrou, caracterizando a criação de cadeia de responsabilidades e disponibilidade de rastreamento de informações por IP e informações técnicas: navegador de acesso, versão.

- 1.4.3.1.6. O sistema deverá disponibilizar, no cadastro de usuário, informações como: nome, cargo, função, matrícula, CPF, sexo, data de nascimento, senha (de uso pessoal) e foto.
- 1.4.3.1.7. O sistema deverá permitir que usuários tenham a possibilidade de editar seus dados a qualquer momento, inclusive senha.
- 1.4.3.1.8. O sistema deverá tornar visível a foto durante a tramitação de documentos, de modo a identificar visualmente as pessoas que estão dando continuidade nos processos.
- 1.4.3.1.9. O sistema deverá permitir que o usuário configure no sistema que está afastado do trabalho por motivos de (a) férias, (b) licença maternidade, (c) licença paternidade, (d) licença (outros) ou (e) afastado por outro motivo.
- 1.4.3.1.10. O sistema deverá permitir que o usuário configure o fuso horário em página de preferências da sua conta.
- 1.4.3.1.11. O sistema deverá permitir ao usuário escolher entre o editor de texto básico e avançado em página de preferências da conta.
- 1.4.3.1.12. O Sistema deverá permitir ao usuário configurar modo de visualização de anexos preferencial na plataforma em página de preferências da conta.
- 1.4.3.1.13. O sistema deverá permitir ao usuário configurar e-mail secundário em página de preferências da conta, que servirá para e-mails de notificação.
- 1.4.3.1.14. O sistema deverá permitir ao usuário escolher se deseja exibir o número de celular na página de telefones do Samae.
- 1.4.3.1.15. O sistema deverá permitir ao usuário definir uma assinatura em tela que será utilizada nos documentos assinados pelo usuário.
- 1.4.3.1.16. O sistema deverá permitir ao usuário definir configurações de quando deve receber notificações por e-mail e/ou SMS.
- 1.4.3.1.17. O sistema deverá permitir ao usuário escolher entre tudo que chegar para o seu setor: somente enviados diretamente ao usuário, somente demandas marcadas como urgentes ou se não deseja receber nenhum tipo de notificação por este canal.
- 1.4.3.1.18. O sistema deverá permitir ao usuário consultar os administradores do sistema em página de preferências da conta.
- 1.4.3.1.19. O sistema deverá permitir ao usuário consultar em página específica todo o histórico de mudança de setor desde o seu cadastro, página essa que deve conter informações do nome do setor, data e hora da ocorrência, setor principal e quem realizou a alteração, sendo acessível através da página de preferências de conta.
- 1.4.3.1.20. O Sistema deverá possuir captura automática de mensagens de e-mails respondidos, sendo que se um usuário responder uma notificação automática enviada pela plataforma, sua resposta é incluída no documento em formato de despacho.
- 1.4.3.1.21. O sistema deverá permitir ao administrador alterar o setor que o usuário trabalha (a partir deste momento ele tem acesso somente aos documentos do setor atual, porém todo o seu histórico continua no setor anterior).
- 1.4.3.1.22. O sistema deverá permitir ao administrador customizar quais usuários ou setores podem acessar determinados módulos, com a possibilidade, também, de restringir procedimentos de abertura ou tramitação de documentos.
- 1.4.3.1.23. O sistema não deverá permitir excluir o cadastro de um usuário, apenas suspender seu acesso, pois, desta forma, mantém-se histórico de todos usuários que já utilizaram a plataforma, caso necessite consultar no futuro (para segurança da Organização).
- 1.4.3.1.24. O sistema deverá ter a possibilidade de divisão de nível de acesso de permissões por usuários:
 - a) Master: Pode acessar e interagir em todos os documentos/setores da Organização.
 - b) Administrador: Acessar somente documentos do seu setor, porém pode gerenciar usuários, setores e dados estatísticos de toda a Organização.
 - c) Nível 1: Pode movimentar documentos do setor e cadastrar novos usuários, bem como subsetores abaixo de sua hierarquia atual. Pode também acessar todos os documentos e interagir em todos os subsetores abaixo do setor atual.
 - d) Nível 2: Somente movimenta documentos do setor atual.
 - e) Nível 3: Somente visualiza documentos do setor atual.

1.4.3.1.25. O sistema deverá possuir o seguinte procedimento de cadastro e ativação do usuário:

- a) O usuário interno deverá informar ao administrador um e-mail de sua preferência, e qual(is) setor(es) trabalha atualmente, para garantir seu acesso à plataforma.
- b) O sistema deverá permitir ao administrador realizar o cadastro do usuário na plataforma através do organograma da Organização.
- c) No e-mail do usuário deverá chegar o link e senha provisórios para acessar a plataforma pela primeira vez.
- d) A plataforma deverá exigir do usuário um simples cadastro de informações, e, após este procedimento, deverá ser direcionado à inbox do setor (caixa de entrada), no qual o administrador lhe alocou.
- e) Na inbox do setor, deverá ter acesso aos módulos e funcionalidades contratados.

1.4.3.1.26. O sistema deverá disponibilizar aos usuários consultarem o número de usuários online na plataforma em tempo real.

1.4.3.1.27. O sistema deverá disponibilizar aos usuários visualizarem anexos em modo de lista ou em modo de grade, com visualização em miniatura do anexo quando em modo grade.

1.4.3.1.28. O sistema deverá disponibilizar aos Administrador(es) e usuário(s) acesso diário à eficácia e eficiência do setor, bem como relatórios e gráficos de emissões por tipo de documento, data, setor ou assunto.

1.4.3.2. Usuários Externos.

1.4.3.2.1. A parte externa da plataforma deverá ser acessada por contatos externos do Samae.

1.4.3.2.2. O sistema deverá disponibilizar ao usuário externo o acesso ao sistema utilizando o login por e-mail e senha, certificado digital ou via integração com rede social.

1.4.3.2.3. O sistema deve ter a possibilidade de abertura de documentos externamente por usuários internos do próprio sistema, com mesmo login/senha, neste caso a identificação deverá ser somente no cadastro da pessoa e seu atual setor de trabalho não pode ser vinculado.

1.4.3.2.4. As pessoas externas à Entidade (clientes, fornecedores, pessoas físicas) deverão se cadastrar no sistema de atendimento preenchendo um formulário com dados pessoais.

1.4.3.2.5. O sistema deverá permitir, mediante este cadastro, que seja possível acessar áreas específicas para:

- a) Abertura de atendimento, sua atualização e acompanhamento.
- b) Consulta de autenticidade de ofícios recebidos.
- c) Consulta de boletos recebidos.
- d) Consulta, acompanhamento e atualização de documentos.
- e) Anexar novos arquivos.

1.4.3.2.6. O sistema deverá permitir a criação de cadastro ao receber um e-mail de uma pessoa que até então não fazia parte do banco de cadastros. O sistema deverá responder a pessoa, um e-mail com mensagem personalizada confirmando seu primeiro cadastro na Central de Atendimento. A senha, neste caso, deverá ser gerada automaticamente.

1.4.3.2.7. O sistema deverá permitir que os usuários externos visualizem anexos em modo de lista ou em modo de grade, com visualização em miniatura do anexo quando em modo grade.

1.4.3.2.8. O sistema deverá disponibilizar a abertura de atendimentos e outras demandas com suporte a inclusão de anexos obrigatórios, tornando obrigatório que o requerente envie os documentos especificados e os identifique através de uma lista de seleção pré-definida de tipos de anexos.

1.4.3.2.9. O sistema deve permitir a inclusão de informações e anexos de maneira facilitada respondendo o e-mail de notificação enviado pela plataforma a cada nova interação.

1.4.4. Estruturação das informações

1.4.4.1. O sistema deverá possuir uma plataforma organizada hierarquicamente por setores e subsetores (com ilimitados níveis de profundidade), de acordo com a estrutura setorial do Samae de Jaraguá do Sul.

1.4.4.2. O sistema deverá permitir que os usuários internos da plataforma sejam vinculados a um setor

principal e existir a opção de também ter acesso às demandas de outros setores.

- 1.4.4.3. O sistema deve tratar as demandas de forma multissetorial, ou seja, cada setor envolvido poderá tramitar, encaminhar, definir um estágio de andamento bem como marcar unitariamente como resolvido, não alterando a situação geral do documento. De forma que a demanda seja concluída apenas quando todos os envolvidos resolvem e arquivam a solicitação.
- 1.4.4.4. O sistema deve permitir o rastreamento de documentos por meio de número gerado, código ou QR Code. O acesso aos documentos somente poderá ser permitido para usuários devidamente autorizados por meio de envio, encaminhamento dos documentos ou entrega de chave pública (código) para consulta.
- 1.4.4.5. O sistema deverá disponibilizar todos os acessos aos documentos e seus despachos registrando e ficando disponíveis na listagem de quem visualizou, de qual setor e período.
- 1.4.4.6. Deverá possuir uma caixa de entrada de documentos, divididas por setor e tipos;
- 1.4.4.7. Os documentos deverão ser associados à setores e usuários com a possibilidade de participar dos documentos, atribuir responsabilidade para si próprio e fazer com que tal demanda apareça na "Caixa de Entrada".
- 1.4.4.8. O sistema deverá permitir que caso um usuário seja desativado ou mesmo trocado de setor, todo histórico produzido por ele continua no setor, permitindo a continuidade das demandas sem perda de informações.

1.4.5. Divisão por módulos

- 1.4.5.1. O sistema deverá ter seu funcionamento dividido em módulos de modo a retratar a realidade operacional da Organização, os módulos deverão ser acessados por usuários internos e externos, devidamente autorizados e configurados durante o setup da ferramenta.
- 1.4.5.2. Os módulos deverão ter caráter de comunicação, informação ou gerenciais/operacionais, onde as informações serão acessadas por usuários e setores devidamente autorizados.
- 1.4.5.3. Todos os módulos deverão utilizar do sistema de notificações multicanal, de acordo com parametrização e configuração únicas para cada processo.
- 1.4.5.4. Permitir a parametrização e adição de campos personalizados na abertura de documentos.
- 1.4.5.5. Deverá possuir registro e rastreamento de documentos por meio de QR Code e mediante identificação do usuário. Deve permitir o rastreamento apenas dos documentos a que o usuário tenha acesso.
- 1.4.5.6. Deve permitir a impressão dos documentos de acordo com o layout, cores e fonte padrão do Samae de Jaraguá do Sul.

1.4.6. Características do Módulos

1.4.6.1. Memorando:

- 1.4.6.1.1. O sistema deverá possuir um módulo para envio e gerenciamento de memorandos internos.
- 1.4.6.1.2. Deverá permitir a troca de informações entre setores da organização: respostas, encaminhamentos, notas internas.
- 1.4.6.1.3. Deve permitir o envio de comunicação privada, onde apenas o remetente e o destinatário terão acesso ao documento, seus despachos e anexos.
- 1.4.6.1.4. Deve permitir a movimentação de documentos por meio de despachos/atualizações.
- 1.4.6.1.5. Deve permitir anexar arquivos ao enviar um documento ou em suas atualizações/despachos (Respostas e Encaminhamentos).

1.4.6.2. Circular:

- 1.4.6.2.1. O sistema deverá permitir a troca de informações internas na organização: entre um setor e diversos outros, com caráter de informação.
- 1.4.6.2.2. O sistema deverá ter a possibilidade de consulta da data/hora que cada usuário de cada setor recebeu.
- 1.4.6.2.3. O sistema deverá ter a possibilidade de respostas à circular, podendo esta ser aberta (todos os envolvidos na circular poderão visualizar) ou restrita (somente usuários do setor remetente a poderão visualizar).
- 1.4.6.2.4. O sistema deve ter a possibilidade de anexar arquivos ao enviar a circular ou em suas atualizações/despachos (Respostas e Encaminhamentos).

- 1.4.6.2.5. O sistema deverá ter a possibilidade de incluir uma atividade ou prazo dentro da circular, para controle de datas.
 - 1.4.6.2.6. O sistema deverá ter a possibilidade de arquivar a circular recebida e ter a opção de parar de acompanhar, para que não retorne para caixa de entrada do setor, independente das respostas e encaminhamentos de outros setores.
 - 1.4.6.2.7. O sistema deve permitir o encaminhamento da circular para um setor até então não presente no documento.
 - 1.4.6.2.8. Todos os setores envolvidos poderão ver todos os despachos com a disponibilidade de restringir a resposta endereçando exclusivamente ao remetente.
 - 1.4.6.2.9. O Sistema deverá ter a disponibilidade de definir uma data para autoarquivamento da Circular.
 - 1.4.6.2.10. O sistema deve permitir o envio de Circular meramente informativa, onde não se permite o envio de respostas/encaminhamentos.
- 1.4.6.3. Protocolo Eletrônico
- 1.4.6.3.1. O sistema deve permitir a abertura de protocolo e processos por acesso externo, via site do Samae de Jaraguá do Sul, smartphone ou cadastro de atendimento por operador do sistema.
 - 1.4.6.3.2. Deve permitir a visualização em modo de lista (tabelado), por prazo.
 - 1.4.6.3.3. Deve ter a possibilidade de registro de qualquer tipo de documento, com histórico do seu recebimento e tramitações, até seu encerramento.
 - 1.4.6.3.4. O sistema deverá permitir acesso aos dados do protocolo por meio de código ou login do solicitante.
 - 1.4.6.3.5. O sistema deverá permitir o cadastramento do roteiro inicial padrão de cada solicitação por assunto e finalidade.
 - 1.4.6.3.6. O sistema deverá permitir que a lista de assuntos seja pré-cadastrada, de modo a facilitar a escolha do tipo de demanda por meio de menu de escolha.
 - 1.4.6.3.7. O sistema deverá permitir gerar o comprovante de atendimento (código) para o solicitante no momento da inclusão da solicitação com login e senha pela web ou de forma anônima.
 - 1.4.6.3.8. O sistema deverá registrar a identificação do usuário e data que promoveu qualquer manutenção (cadastramento ou alteração) relacionada a um determinado protocolo, inclusive nas suas tramitações.
 - 1.4.6.3.9. O sistema deve permitir a inclusão de anexos nos documentos, permitindo imagens, documentos, planilhas, etc.
 - 1.4.6.3.10. O sistema deverá permitir que o setor de destino do atendimento tenha acesso diretamente ao histórico ou documento específico, com a total liberdade de encaminhar ou responder, a alguém internamente ou diretamente ao solicitante.
 - 1.4.6.3.11. O sistema deverá permitir que os setores ou áreas da empresa tenham a possibilidade de resolver sua participação na demanda unilateralmente e ela continuará em aberto por quem está com alguma tarefa pendente ou atendendo integralmente o solicitante.
 - 1.4.6.3.12. O sistema deverá ter a possibilidade de configuração dos assuntos.
 - 1.4.6.3.13. O sistema deverá fazer o registro de usuário e data de todo cadastro ou encaminhamento dos atendimentos.
 - 1.4.6.3.14. O sistema deve permitir a avaliação de atendimento por parte do solicitante, com a possibilidade de reabrir, caso tenha interesse.
 - 1.4.6.3.15. O sistema deverá permitir que todos os usuários que estão em setores envolvidos pela demanda, terão acesso ao documento, a menos que seja privado.
 - 1.4.6.3.16. O sistema deve permitir que todos os setores envolvidos tenham a possibilidade de ver todos os despachos, menos em circulares onde os despachos possuem a opção de serem endereçados exclusivamente ao remetente.
 - 1.4.6.3.17. O sistema deverá mostrar todos os acessos da demanda e despachos registrados com a listagem de quem acessou, de qual setor e período.
 - 1.4.6.3.18. O sistema deverá ter a possibilidade de direcionamento automático da demanda baseado no tipo de atendimento e no assunto do mesmo.
 - 1.4.6.3.19. Possibilidade de ativação ou não dos modos de identificação do atendimento: Normal, Sigiloso (onde somente o setor inicial pode ver os dados do requerente) e anônimo, onde não é necessário

realizar cadastro para abertura de solicitação.

1.4.6.4. Pedido de Acesso à Informação:

- 1.4.6.4.1. O sistema deve permitir o recebimento de demandas oriundas da LAI - Lei de Acesso à Informação.
- 1.4.6.4.2. O sistema deve permitir que as solicitações sejam realizadas via internet ou cadastradas manualmente por operador, a partir de visita presencial, telefone ou correspondência do solicitante.
- 1.4.6.4.3. O sistema deve possibilitar a resposta ou encaminhamento da demanda internamente para qualquer setor da árvore que tenha ao menos um usuário ativo.
- 1.4.6.4.4. O sistema deve permitir a inclusão de anexos na solicitação original ou em qualquer uma das movimentações.
- 1.4.6.4.5. Deve possuir funcionalidades similares às demais estruturas de documentos.
- 1.4.6.4.6. Deve permitir a categorização das demandas por assunto.
- 1.4.6.4.7. O sistema deve possibilitar a divulgação pública, na WEB, de gráfico contendo as informações de: quantidade total de demandas da LAI recebidas, divisão do quantitativo por assunto, por setor, por situação ou por prioridade.

1.4.6.5. Ofício Eletrônico:

- 1.4.6.5.1. O sistema deve permitir a abertura de protocolo para envio de documentos oficiais externos com e-mails rastreados.
- 1.4.6.5.2. O sistema deve permitir que o documento seja gerado dentro da organização e remetido de forma oficial e segura a seu destinatário, via e-mail, com possibilidade de notificação por SMS (caso disponível).
- 1.4.6.5.3. O sistema deve permitir a possibilidade de enviar automaticamente o ofício ao salvar ou em momento posterior, por meio de ação "Enviar por e-mail", com a outra parte recebendo o conteúdo do Ofício e podendo interagir, não necessitando imprimir e responder por meio físico.
- 1.4.6.5.4. O sistema deve ter a possibilidade de receber respostas dos ofícios via sistema (Central de Atendimento) ou quando o destinatário responder o e-mail de notificação.
- 1.4.6.5.5. Deve ter transparência de movimentações e todo o histórico mantido no sistema.
- 1.4.6.5.6. Deve utilizar de base única de contatos para todos os módulos da plataforma.
- 1.4.6.5.7. Deve permitir que o destinatário não precise ser usuário da plataforma para acessar o documento ou tramitá-lo, basta ser cadastrado em contatos.
- 1.4.6.5.8. Os ofícios a serem acessados na parte externa da plataforma devem dispor da mesma numeração do ofício interno.
- 1.4.6.5.9. O sistema deve ter a possibilidade de geração de QR Code para cada ofício enviado.

1.4.6.6. Intimação Eletrônica:

- 1.4.6.6.1. O sistema deve permitir o envio de intimações oficiais externas com e-mails rastreados, sem a necessidade de confecção, impressão ou carimbo em papel para ter caráter oficial perante à organização.
- 1.4.6.6.2. Deve ter o controle de gerações de intimações com a possibilidade de ser liberadas a determinados setores e/ou usuários.
- 1.4.6.6.3. Deve permitir a geração e envio da intimação para contatos previamente cadastrados e com endereço de e-mail válido.
- 1.4.6.6.4. A tela de geração da intimação deverá conter os campos: destinatário (contato), assunto e corpo do texto a ser redigido para ser posteriormente enviado.
- 1.4.6.6.5. Deve permitir o rastreamento da intimação se o servidor de e-mail do destinatário não bloquear imagens, desta forma, assim que o documento é entregue, o sistema deverá apontar a indicação de e-mail entregue.
- 1.4.6.6.6. Deve ter indicação de e-mail lido no momento que o destinatário o abre (também se não houver bloqueio de imagem).
- 1.4.6.6.7. Deve dispor de relatórios e gráficos da quantidade de intimações enviadas, por período.

1.4.6.7. Processo Administrativo:

- 1.4.6.7.1. O sistema deve permitir a criação de processos Administrativos na organização, com a possibilidade de vincular um contato para ser parte envolvida.
- 1.4.6.7.2. Deve permitir a criação de objetos para identificar o processo ao longo da tramitação.
- 1.4.6.7.3. Deve permitir a configuração de cada processo, definindo se aceitará somente um objeto ou diversos.
- 1.4.6.7.4. Deve permitir a criação do processo, encaminhamentos e respostas.
- 1.4.6.7.5. Deve possibilitar a configuração de rota inicial do processo a partir do assunto ou objeto definido.
- 1.4.6.7.6. Deve possibilitar que o processo administrativo seja o fluxo estrutural na tramitação, ou seja, diversos documentos acessórios poderão ser "incluídos" na linha do tempo do processo.
- 1.4.6.7.7. Deve permitir anexar arquivos no processo original ou em seu despacho.
- 1.4.6.7.8. Permitir a inclusão de outros documentos para serem referenciados no processo administrativo.
- 1.4.6.7.9. Permitir a visualização em modo cronológico, ou seja, todos os documentos incluídos na árvore do processo para serem visualizados abertos como forma de abrir o histórico.
- 1.4.6.7.10. Deve possibilitar a geração da árvore do processo, onde deverá ser possível fazer a exportação de um único arquivo PDF com todas as informações do processo concatenadas. Em cada página do arquivo exportado deverá constar um ato, anexo ou menção de outro documento no histórico. Deverá ter a possibilidade de inserir informações no rodapé para fácil identificação dos conteúdos.
- 1.4.6.7.11. Deve permitir a exposição das assinaturas digitais nos atos do processo (quando disponível).
- 1.4.6.7.12. Deve possibilitar a configuração de rota padrão de aprovação e autorização da abertura do processo administrativo (Termo de abertura).
- 1.4.6.7.13. Deve possibilitar a configuração da funcionalidade de aceitação em determinados setores, permitindo que estes recusem a demanda, caso o assunto não seja de sua competência.
- 1.4.6.7.14. Deve possibilitar a configuração da visibilidade para o ente externo acessar, quando o processo estiver pronto para ser visualizado, o acesso externo poderá ser liberado ou restrito a partir de um despacho com opção específica.
- 1.4.6.7.15. Deve possibilitar a utilização de outros documentos como base para abertura de um processo administrativo, criando assim um elo entre eles.
- 1.4.6.7.16. Deve permitir a geração automática de numeração para o processo por setor, por assunto, geral para a organização.
- 1.4.6.7.17. Deve possibilitar a configuração de numeração do processo a partir de padrão customizado a ser utilizado pela entidade.
- 1.4.6.7.18. Deve permitir adicionar campos personalizados na abertura do processo, configuração inicial.
- 1.4.6.7.19. Deve possibilitar a utilização de modelos de texto pré-definidos, para padronização da abertura e trâmite dos processos.
- 1.4.6.7.20. Deve possibilitar a inserção de prazos dentro dos processos administrativos.
- 1.4.6.7.21. Deve permitir gerar outros documentos para utilizar o processo administrativo como base.
- 1.4.6.7.22. Deve possibilitar a restrição da abertura e tramitação de processos administrativos por setor.
- 1.4.6.7.23. Deve possibilitar a configuração da forma como os processos devem tramitar: em paralelo ou somente com a carga do processo, onde somente o último setor a receber a demanda poderá movimentá-lo.
- 1.4.6.7.24. Deve permitir baixar todos os anexos de um processo administrativo de uma vez, compactados em formato ZIP.
- 1.4.6.7.25. Deve permitir a solicitação de assinatura para outros usuários dentro de um processo ou em qualquer de seus atos.

1.4.6.8. Workflow para gestão de processos:

- 1.4.6.8.1. O sistema deve permitir a impressão do processo em modo cronológico juntando os conteúdos e seus anexos em PDF.
- 1.4.6.8.2. Deve possibilitar a criação da árvore do processo em um arquivo para exportação em formato PDF.
- 1.4.6.8.3. Deve permitir o despacho em modo sigiloso, onde no momento da inclusão das informações tenha a possibilidade de escolher esta configuração de privacidade, podendo o emissor visualizar ou o setor com a devida permissão.
- 1.4.6.8.4. Deve permitir a configuração de workflow básico por assunto, onde a demanda só poderá ser

encaminhada na ordem pré-estabelecida, sem pular etapas.

1.4.6.8.5. Deve permitir ordenar os anexos após inclusão.

1.4.6.9. Integração com e-mail:

1.4.6.9.1. O sistema deve permitir a integração com ao menos 1 (um) endereço de e-mail da autarquia.

1.4.6.9.2. Deve possibilitar a abertura de documentos eletrônicos por meio de integração com e-mail setorial da organização.

1.4.6.9.3. Deve criar um documento eletrônico com os dados do remetente: nome, e-mail, data e hora; instantes após o recebimento do e-mail.

1.4.6.9.4. Deve possuir respostas e encaminhamentos externos dos documentos eletrônicos que foram originados por meio da integração podem também ser enviadas ao e-mail de origem.

1.4.6.9.5. O Samae de Jaraguá do Sul ficará encarregado da configuração do e-mail para enviar uma cópia exata do recebimento para um endereço personalizado fornecido pela solução contratada.

1.5. Características Funcionais:

1.5.1. As Funcionalidades comuns da plataforma, deverão estar presentes nos módulos solicitados neste edital e no uso geral do sistema.

1.5.2. Organograma e Ramais:

1.5.2.1. O sistema deverá possuir um organograma dinâmico criado automaticamente a partir dos setores e usuários presentes no sistema.

1.5.2.2. Não pode possuir limites de setores filhos, ou seja, deverá permitir cadastrar setores na raiz e setores filhos tanto quanto o necessário.

1.5.2.3. Deve possuir informações sobre os usuários dentro de cada setor, como: Nome, Cargo, Data de cadastro no sistema e última vez online.

1.5.2.4. Deve possuir uma lista de ramais dinâmicos de acordo com os dados dos usuários.

1.5.2.5. Deve permitir a incorporação do organograma no site oficial da Organização.

1.5.2.6. Deve possuir uma identificação visual dos setores e usuários on-line.

1.5.2.7. Deve ter a possibilidade de usuários e contatos externos consultarem o organograma da Entidade em dispositivos móveis, com suporte aos sistemas operacionais Android e iOS.

1.5.3. Calendário / Controle de prazos:

1.5.3.1. O sistema deve possibilitar a criação de prazos pessoais ou prazos coletivos (prazos de resolução de demandas pelo setor).

1.5.3.2. Deve permitir a visualização em modo calendário de todos os prazos associados ao usuário atual ou ao setor que trabalha.

1.5.3.3. Deve possuir uma identificação visual, por meio de cores, acerca do vencimento do prazo: com folga, vencendo ou vencido.

1.5.3.3.1. Situação dos documentos e identificação visual.

1.5.3.3.1.1. A identificação dos documentos deve ser na seguinte forma: Verde (prazo confortável), Amarelo (prazo se aproximando), vermelho (prazo vencido - ação necessária).

1.5.3.4. Deve possuir uma identificação de situação de leitura:

a) Identificação visual de não lido pelo setor (indicando que um documento ainda não acessado por ninguém do setor).

b) Identificação visual de não lido "por mim" (indicando que alguém do setor já acessou o documento, mas o usuário atual ainda não o leu).

c) Identificação visual de lido (indicando que o usuário atual já leu o documento).

1.5.3.5. Deve possuir uma forma de enviar documentos de modo privado, ou seja, somente o remetente e o destinatário terão acesso ao documento.

1.5.4. Página de Plano da Organização:

1.5.4.1. O sistema deverá disponibilizar ao administrador as seguintes funcionalidades:

a) Disponibilidade de acompanhar as seguintes informações em uma página de "Plano" da organização:

data do início do contrato, data da implantação, data da vigência do contrato, gestores do contrato, CNPJ, Razão Social e Endereço da Organização.

- b) Disponibilidade de verificar o nome, e-mail e setor de todos os administradores da plataforma em uma página específica de "Plano" da Organização.
- c) Disponibilidade de consultar histórico de usuários ao longo do mês, verificando o quantitativo de usuários dia a dia, com nome do usuário, e-mail e cargo.
- d) Disponibilidade de exportar planilha CSV com quantidade de usuários em um dia específico, com uma relação dos usuários ativos nesse dia contendo nome do usuário, e-mail e cargo.
- e) Disponibilidade de verificar todos os módulos, serviços e funcionalidades contratadas em uma página específica de "Plano" da Organização.
- f) Disponibilidade de listar todas as faturas em aberto em uma página específica.
- g) Disponibilidade de listar todas as faturas já pagas em uma página específica.
- h) Disponibilidade de consultar histórico de todas as faturas já pagas, com Disponibilidade de consulta às notas fiscais relativas a essas faturas.
- i) Disponibilidade de visualizar notas fiscais relativas às faturas em aberto.
- j) Disponibilidade de visualizar relatório detalhado de consumo na plataforma a partir de página específica de "Plano" da Organização.

1.5.5. Gerenciamento de contatos e organizações:

- 1.5.5.1. O sistema deve permitir o gerenciamento de contatos internamente.
- 1.5.5.2. Os contatos podem ser do tipo: Contato/pessoa física, setor de organização (para contatos como: Financeiro, Suporte) e do tipo Organização/pessoa jurídica.
- 1.5.5.3. Deve possuir uma ferramenta para importação e exportação de contatos em CSV e vCARD.
- 1.5.5.4. Deve possuir uma funcionalidade de verificação de contatos duplicados e posterior unificação
- 1.5.5.5. Deve ter a disponibilidade de criação e edição de listas de contatos para segmentação e organização.

1.5.6. Demandas de Documentos:

- 1.5.6.1. Os documentos emitidos deverão ser direcionados a um setor em questão, podendo estar um usuário atribuído ou não.
- 1.5.6.2. O sistema deverá permitir que um usuário participe ou deixe de participar de um documento individualmente, deste modo tal demanda não mais aparecerá em seu Inbox pessoal.
- 1.5.6.3. Os registros de acesso a cada documento ou demanda deverão ser registrados, para se ter o histórico de quem acessou tal documento e informar o período.
- 1.5.6.4. Diferenciação do acesso interno (usuário identificado da Organização) e externo (contato que fez login na área externa da plataforma).
- 1.5.6.5. Os documentos gerados na plataforma deverão possuir um QR Code vinculado com o objetivo de facilitar a rastreabilidade.
- 1.5.6.6. Os documentos emitidos e assinados digitalmente deverão estar acompanhados por um código QR Code, com o objetivo de verificar a validade das assinaturas digitais, bem como o conteúdo do documento original.
- 1.5.6.7. O sistema deve permitir que ao enviar ou tramitar um documento, será possível atribuir responsabilidade a si próprio ou a outro usuário, basta utilizar a opção A/C (aos cuidados de).
- 1.5.6.8. Deve permitir o envio de uma demanda a mais de um usuário ao mesmo tempo utilizando a opção 'CC - envio em cópia'.
- 1.5.6.9. Deve permitir que todos os setores da organização adotem uma organização própria dos documentos, por meio da criação de marcadores ou tags.
- 1.5.6.10. Deve permitir mencionar facilmente outro usuário no sistema por meio da digitação do carácter '@' e escolher quem quer marcar.
- 1.5.6.11. O sistema deverá permitir mencionar um contato externo no sistema por meio da digitação do carácter '\$'.
- 1.5.6.12. O sistema deverá permitir mencionar um documento no sistema por meio da digitação do carácter '#'.

1.5.7. Central de Atendimento:

- 1.5.7.1. O sistema deve disponibilizar uma área externa, onde estarão disponíveis documentos para acesso por meio de código (chave pública) ou via leitura de QR-Code.
- 1.5.7.2. Deve permitir que contatos externos terão acesso a Central de Atendimento do Samae para manterem seus dados atualizados, registrar novas demandas e acompanhar o progresso e resolução de demandas previamente abertas.
- 1.5.7.3. Deve permitir que uma vez identificado na Central de Atendimento, o contato terá a disponibilidade de acessar o seu Inbox, uma tela que deverá reunir todos os documentos nos quais ele seja o requerente ou destinatário.
- 1.5.7.4. Deve permitir a realização de pesquisa por número de identificação do documento + documento pessoal (CPF/CNPJ).

1.5.8. Sistema de notificações:

- 1.5.8.1. O sistema deve permitir a escolha das ações que geram notificações para os envolvidos e em quais canais, sendo que no mínimo deverão ser e-mail e SMS.
- 1.5.8.2. As ações por e-mail devem ser: abertura de novo documento, atualização no documento (nova postagem de conteúdo) por parte do Samae de Jaraguá do Sul, atualização no documento por parte do usuário externo, marcação como resolvido por todos os envolvidos pelo atendimento, reabertura de documento já resolvido.
- 1.5.8.3. As ações por SMS devem ser: abertura de novo documento do requerente externo, marcação como resolvido por todos os envolvidos pelo atendimento, reabertura de documento já resolvido.
- 1.5.8.4. As mensagens de notificação para cada módulo, bem como para cada ação deverão permitir ser personalizáveis, ou seja, O Samae poderá definir o tom de comunicação das mensagens para com seus usuários.
- 1.5.8.5. As notificações deverão aparecer em forma de linha do tempo (timeline), juntamente às atualizações nos atendimentos e documentos, de forma a ficar claro a todos os envolvidos: quem leu, por onde passou a demanda, se foi encaminhada, resolvida ou reaberta, bem como a cronologia dos fatos.
- 1.5.8.6. As notificações externas por e-mail deverão ser rastreáveis, ou seja, o sistema deverá informar aos usuários internos se o e-mail de notificação foi entregue, aberto e se o link externo de acompanhamento da demanda foi acessado a partir do aviso enviado.
- 1.5.8.7. O sistema também deverá informar se a demanda acessada externamente foi via computador ou dispositivo móvel, bem como qual é o Sistema Operacional foi utilizado.

1.5.9. Hospedagem de anexos:

- 1.5.9.1. O sistema deve armazenar cada documento ou atualização, permitindo o envio de anexos de diferentes formatos.
- 1.5.9.2. Os anexos enviados aos documentos deverão ficar hospedados em servidor seguro e não podem estar acessíveis publicamente, somente por meio de link seguro gerado dinamicamente pela ferramenta.
- 1.5.9.3. O sistema deve possuir um registro do histórico dos anexos baixados (número de downloads).
- 1.5.9.4. Deve exibir o tamanho do anexo na ferramenta.
- 1.5.9.5. Para anexos em formatos de imagem, ao clicar na imagem, o sistema deverá exibir a imagem otimizada visando o carregamento rápido e disponibilidade de navegar entre as imagens em formato de galeria.

1.5.10. Interface do sistema:

- 1.5.10.1. O sistema deve ter uma cor tema predominante.
- 1.5.10.2. Deve permitir fotos para background.
- 1.5.10.3. Deve permitir inserir a logo do Samae de Jaraguá do Sul.
- 1.5.10.4. Deve mostrar informações de rodapé para documentos impressos.
- 1.5.10.5. Deve permitir inserir o custo da impressão ou cópia no local para cálculo de potencial de economia em impressões.
- 1.5.10.6. Deve permitir a customização do e-mail de boas-vindas para cadastros externos na central de atendimento.

- 1.5.10.7. Deve permitir a visualização de demandas em modo mapa, quando disponíveis.
- 1.5.10.8. Quando a abertura da demanda for realizada pela Central de Atendimento, navegador deverá solicitar o acesso a localização do usuário para sugerir uma localização aproximada.
- 1.5.11. Assuntos:
- 1.5.11.1. O sistema deve possibilitar o cadastro, edição ou desativação de Assuntos.
- 1.5.11.2. Deve permitir organizar os assuntos hierarquicamente.
- 1.5.11.3. Deve permitir diferentes configurações, para cada assunto, como o redirecionamento automático para um setor.
- 1.5.11.4. Deve permitir a visualização de relatórios de documentos abertos por assunto.
- 1.5.11.5. Deve permitir a utilização de campos adicionais de tipo texto, múltipla escolha, seleção em lista, de acordo com o assunto selecionado no momento da criação do documento.
- 1.5.11.6. Deve permitir a associação de tipos de anexos obrigatórios e opcionais com um determinado assunto, obrigando que o usuário ou o contato externo solicite a demanda e envie todos os documentos necessários e os identifique, de acordo com as necessidades do Samae.
- 1.5.11.7. Deve permitir a especificação de tipos de anexos opcionais associados a um determinado assunto.
- 1.5.11.8. Deve permitir a especificação de tipos de anexos obrigatórios associados a um determinado assunto.
- 1.5.12. Assuntos/Tipos de atendimento:
- 1.5.12.1. O sistema deve permitir a gestão de assuntos/tipos de atendimento (cadastrar, editar ou desativar, etc).
- 1.5.12.2. Deve permitir organizar os assuntos/tipos de atendimento hierarquicamente.
- 1.5.12.3. Deve permitir configurar cada assunto/tipos de atendimento individualmente, de forma que seja possível definir os campos e anexos necessários para seu registro e seu direcionamento automático para um setor.
- 1.5.12.4. Deve permitir que ao selecionar um assunto/tipo de atendimento, no momento da abertura de demandas, apenas os assuntos subordinados a ele sejam exibidos.
- 1.5.12.5. Deve permitir a visualização de relatórios de documentos abertos por assunto/tipo de atendimento.
- 1.5.12.6. Deve permitir o cadastro e utilização de campos adicionais de tipo: texto, múltipla escolha, seleção em lista, de acordo com o assunto/tipo de atendimento selecionado.
- 1.5.12.7. Deve permitir a especificação de tipos de anexos, definindo-os como opcionais ou obrigatórios, associados a um determinado assunto/tipo de atendimento.
- 1.5.12.8. Deve permitir a associação de tipos de anexos obrigatórios e opcionais com um determinado assunto/tipo de atendimento, obrigando que o usuário ou o contato externo a enviar todos os documentos necessários, identificando-os, ao criar uma demanda.
- 1.5.13. Pesquisa:
- 1.5.13.1. O sistema possuir uma ferramenta de busca avançada, permitindo localizar documentos através de filtros por termo, data de emissão, tipo de documento, remetente destinatário e situação geral (em aberto ou arquivado).
- 1.5.13.2. Deve permitir a busca avançada de documentos por assunto, por assunto textual.
- 1.5.13.3. Deve permitir a busca avançada de documentos por termos usados em seu conteúdo.
- 1.5.13.4. Deve permitir a busca avançada por termos presentes em anexos enviados para a plataforma que foram processados por OCR (Reconhecimento Óptico de Caracteres).
- 1.5.13.5. Deve permitir a busca avançada por termos exatos com o uso de aspas ("").
- 1.5.14. Segurança de acesso:
- 1.5.14.1. O sistema deve permitir o uso de contrassenha internamente. Onde quem redige um documento não é quem assina. Neste caso, o emissor do documento fornece uma senha alfanumérica, automaticamente gerada para seus colaboradores gerarem documentos e os mesmos saírem em seu nome. Os documentos gerados com esta funcionalidade deverão ser visualmente identificados para fácil compreensão.
- 1.5.14.2. A contrassenha deverá ter o seu uso limitado pelo emissor e ter a possibilidade de ser cancelada

antes do final do uso.

- 1.5.14.3. Deve ter uma camada adicional de segurança para entrar no sistema, caso seja cadastrado pelo usuário.
- 1.5.14.4. Deverá possibilitar a utilização de ferramenta externa de validação de login, por meio de token ou código gerado automaticamente a cada 30 segundos e associado à conta do usuário devendo ser sincronizado com servidores de horário (NTP) mundiais.
- 1.5.15. Demandas em modo Kanban (metodologia Kanban):
 - 1.5.15.1. O sistema deve permitir a organização das demandas em colunas para melhor identificação: Recebido, A fazer, Fazendo, Feito.
 - 1.5.15.2. Deve permitir arrastar a demanda para a coluna desejada.
 - 1.5.15.3. Deve permitir a criação de novos documentos em qualquer etapa do Kanban.
- 1.5.16. Demandas em modo Mapa:
 - 1.5.16.1. O sistema deve permitir a exibição de demandas, com georreferenciamento, em modo Mapa, contendo pinos que identificam as demandas; tais pinos, devem indicar o status da demanda através de cores distintas.
 - 1.5.16.2. Deve dispor de filtros por palavras-chave, assunto pré-definido, período e marcador.
- 1.5.17. Sistema de Assinatura Digital no padrão ICP-Brasil:
 - 1.5.17.1. O sistema deverá estar em conformidade com as normas da ICP-Brasil para documentos assinados, mais especificamente: DOC-ICP-15; DOC-ICP-15-01; DOC-ICP-15-02; DOC-ICP-15-03.
 - 1.5.17.2. Deve possuir suporte aos seguintes formatos de documentos assinados: CAdES, incluindo CMS (.P7S); PAdES (.PDF).
 - 1.5.17.3. Deve possuir suporte a representação visual em assinaturas no formato PAdES.
 - 1.5.17.4. Deve permitir o ato de assinatura digital de documentos, via navegador de Internet, sem a necessidade de instalação de qualquer aplicação ou sistema acessório ou ainda, de qualquer certificado de terceiros (não fornecidos originalmente com a distribuição do Sistema Operacional).
 - 1.5.17.4.1. Deve suportar a realização de assinatura digital, através dos seguintes navegadores de internet: Internet Explorer, Mozilla Firefox, Google Chrome, em suas versões estáveis mais recentes.
 - 1.5.17.4.2. Deve suportar a realização de assinaturas digitais, via navegador de Internet, nos seguintes Sistemas Operacionais: Windows; Linux; MacOS.
 - 1.5.17.5. Deve permitir a realização de assinaturas digitais em lote.
 - 1.5.17.6. Deve permitir a assinatura eletrônica de documentos com validade jurídica via ICP-Brasil.
 - 1.5.17.7. Deve permitir anexar arquivos PDF à documentos da plataforma para posterior assinatura digital. Para tal, o usuário precisa ter o plugin instalado e também ter algum certificado digital válido.
 - 1.5.17.8. Deve permitir a autenticação de usuários com certificados digitais.
 - 1.5.17.9. Deve possibilitar a verificação da assinatura permitindo consultar todos os assinantes, documento oficial (CPF ou CNPJ), bem como, toda a cadeia de certificação para comprovar a validade do certificado digital emitido.
 - 1.5.17.10. Deve permitir a geração de assinaturas no padrão brasileiro de assinatura digital, nos formatos CAdES, de acordo com as 10 (dez) políticas de assinatura definidas no DOC-ICP-15.03 da ICP-Brasil, em sua versão mais atual à data de publicação do presente documento.
 - 1.5.17.11. Deve permitir a geração de assinaturas simples, co-assinaturas e contra-assinaturas no padrão "CMS Advanced Electronic Signature" - CAdES de acordo com o DOC-ICP 15.03 da ICP Brasil, permitindo as representações "attached" e "detached" por meio da codificação DER.
 - 1.5.17.12. Deve permitir a realização da assinatura digital sem requerer a exportação da chave privada do signatário do repositório seguro onde ela estiver armazenada.
 - 1.5.17.13. Deve permitir a geração de assinaturas simples, múltiplas assinaturas e assinatura de certificação no formato "PDF Signature" de acordo com o padrão ISO 32000-1.
 - 1.5.17.14. Deve permitir a verificação da validade do certificado digital do signatário e sua correspondente cadeia de certificação no momento da geração da assinatura digital.
 - 1.5.17.15. Deve dispor de funcionalidades e características seguindo as definições do documento DOC-ICP-15.01 da ICP-Brasil para validação de assinaturas digitais nos formatos CAdES do padrão brasileiro

- de assinatura digital.
- 1.5.17.16. Deve permitir a emissão de carimbos do tempo, possibilitando utilizar a evidência segura de tempo nos trâmites processuais e documentos eletrônicos tramitados nos sistemas já existentes.
 - 1.5.17.17. Deve permitir a validação do carimbo do tempo (Integridade da assinatura do carimbo, e validade do certificado que assinou o carimbo).
 - 1.5.17.18. Deve permitir a geração de carimbo do tempo baseado no resumo criptográfico (hash) de um conteúdo.
 - 1.5.17.19. Deve oferecer suporte a dispositivos criptográficos (tokens e smartcards) para certificados do tipo A3 da ICP-Brasil e repositórios (Keystore) para certificados do tipo A1 da ICP-Brasil.
 - 1.5.17.20. Deve dispor de funcionalidade de verificação de documentos assinados, de forma a permitir a implantação de suporte a documentos eletrônicos seguros.
 - 1.5.17.21. Para cada solicitação de verificação, deve fornecer uma resposta à aplicação solicitante, contendo dados a respeito da integridade da assinatura digital, validade do certificado digital utilizado, presença e validade de carimbo do tempo, cadeias de certificação e demais informações pertinentes à validade do documento.
 - 1.5.17.22. Deve permitir o acesso do usuário à plataforma através de certificado digital ICP-Brasil em dispositivos móveis, com suporte para os sistemas operacionais Android e iOS.
 - 1.5.17.23. Deve permitir o acesso do usuário ou contato externo à Central de Atendimento da plataforma através de certificado digital ICP-Brasil em dispositivos móveis, com suporte para os sistemas operacionais Android e iOS.
 - 1.5.17.24. Deve permitir que o usuário assine documentos digitalmente em dispositivos mobile, bem como despachos e/ou arquivos anexos, através de certificado ICP-Brasil, com suporte aos sistemas operacionais Android e iOS.
 - 1.5.17.25. Deve permitir que o usuário ou contato externo assine documentos digitalmente na Central de Atendimento em dispositivos mobile, bem como despachos e/ou arquivos anexos, através de certificado ICP-Brasil, com suporte aos sistemas operacionais Android e iOS.
 - 1.5.17.26. Deve permitir a realização de co-assinatura digital de documentos, despachos e/ou anexos em formato PDF na Central de Atendimento, através de Certificado Digital ICP-Brasil, sem necessitar a criação de login/senha na plataforma.
 - 1.5.17.27. Deve permitir o acesso aos arquivos originais assinados (PDF em formato PAdES ou arquivo acompanhado do P7S em formato CAdES) através da Central de Verificação, exibindo informações técnicas e validação de integridade referentes aos certificados utilizados.
 - 1.5.17.28. Deve permitir a solicitação de assinatura de outros usuários em documentos. Esta solicitação deverá ser exibida para o assinante em formato de notificação na plataforma.
 - 1.5.17.29. Deve possibilitar a listagem de assinaturas pendentes em documentos através das notificações, exibindo o status de pendente ou assinado em cada notificação, permitindo ao assinante acompanhar os documentos que dependem da sua assinatura eletrônica.
- 1.5.18. Assinatura Eletrônica Nativa:
- 1.5.18.1. A Assinatura Eletrônica deverá ser amparada pela Medida Provisória 2.200-2/2001, especificamente no Artigo 10, § 2º, em conjunto a instrumento a ser publicado pela Organização, ratificando que os usuários da plataforma são pessoais e intransferíveis, admitindo como forma de comprovação da autoria.
 - 1.5.18.2. O sistema não pode exigir instalação de nenhum plugin, applet ou aplicativo no computador do usuário para sua utilização.
 - 1.5.18.3. O sistema deve permitir a geração automática de certificados no padrão X509, para cada usuário interno ou contato externo cadastrado na plataforma que tenha um documento de identificação válido (CPF ou CNPJ). Tais certificados são vinculados a uma cadeia certificadora emitida pela própria plataforma, em conformidade com a Medida Provisória 2.2000-2/2001 e compostas de uma autoridade certificadora pai e uma sub-autoridade certificadora.
 - 1.5.18.4. Deve possuir o certificado X509, em conformidade com os padrões utilizados na assinatura digital no formato PAdES e é gerado pela sub-autoridade certificadora, pertencente à raiz certificadora da plataforma.
 - 1.5.18.5. O certificado X509, dos usuários e contatos, deve ser mantido vinculado à própria conta do usuário

- e somente ativar em caso de digitação e validação da senha, com validade apenas para utilização no contexto de uso da plataforma pela organização.
- 1.5.18.6. Deve possibilitar a assinatura de documentos ou despachos emitidos e/ou anexos em formato PDF, utilizando certificados digitais individuais, por meio de cadeia própria, criando arquivos assinados no formato PAdES.
 - 1.5.18.7. Deve permitir o salvamento automático das preferências de assinatura do usuário, em determinado fluxo. Se o usuário sempre for requerido para assinar digitalmente tal documento, na próxima vez que a tela for carregada, a opção já irá vir selecionada.
 - 1.5.18.8. Deve permitir a geração de arquivo, em formato PDF, para materialização de documento assinado eletronicamente (versão para impressão), estampando em todas as páginas um selo informando sobre o(s) assinante(s), código de verificação e endereço para site para conferir autenticidade do documento.
 - 1.5.18.9. Deve possibilitar a geração de uma página com extrato técnico das assinaturas, na central de verificação, contendo nome do assinante, políticas de assinatura.
 - 1.5.18.10. Deve permitir co-assinar documentos, ou seja, assinar documentos previamente assinados no formato PAdES com Certificados ICP-Brasil ou outras assinaturas nativas, mantendo assim todas as assinaturas existentes do documento e no mesmo padrão e local para conferência.
 - 1.5.18.11. Deve possibilitar que o usuário assine documentos eletronicamente através da Assinatura Eletrônica apenas nos arquivos anexados (PDF) ou no conteúdo dos documentos e nos anexos (PDF).
 - 1.5.18.12. No momento da assinatura, deve permitir a escolha da utilizada Assinatura Eletrônica, com certificado X509, ou Assinatura Digital ICP-Brasil (requer certificado digital A1 ou A3 emitido ICP-Brasil).
 - 1.5.18.13. Deve permitir a pré-visualização de documentos e/ou anexos que serão assinados digitalmente com a Assinatura Eletrônica antes de efetuar a operação.
 - 1.5.18.14. Deve permitir a visualização dos dados de assinatura do usuário no momento que documentos e ou anexos serão assinados digitalmente com a Assinatura Eletrônica.
 - 1.5.18.15. Para assinar um documento digitalmente, deve ser necessário que o usuário insira sua senha, como método de confirmação de segurança.
 - 1.5.18.16. Deve possibilitar a verificação da autenticidade de assinatura e de documentos assinados digitalmente pelo sistema.
 - 1.5.18.17. Deve permitir a inserção de assinatura em tela nos documentos que foram assinados digitalmente.
 - 1.5.18.18. Deve permitir o acesso aos arquivos originais, versão para impressão, ou arquivo com resultado da assinatura (PDF em formato PAdES) através da Central de Verificação.
 - 1.5.18.19. Deve dispor de ferramenta que permita solicitar a assinatura de outros usuários em documentos. Esta solicitação é exibida para o assinante em formato de notificação na plataforma.
 - 1.5.18.20. A ferramenta de solicitação de assinatura deve permitir a busca de usuários através do prefixo '@' na criação ou despacho de documentos.
 - 1.5.18.21. Deve permitir a listagem das assinaturas pendentes em documentos através das notificações, exibindo o status de pendente ou assinado em cada notificação, permitindo ao assinante acompanhar os documentos que dependem da sua assinatura.
 - 1.5.18.22. Deve dispor de todo o histórico de solicitação de assinaturas e co-assinaturas na linha do tempo, dentro de cada documento.
 - 1.5.18.23. Deve permitir a exibição da lista de assinaturas em cada despacho ou documento principal. Esta função deve exibir as mesmas informações da central de verificação.
- 1.5.19. Editor de texto:
- 1.5.19.1. O sistema deve possibilitar a formatação do texto como negrito, sublinhado e itálico, bem como alteração do tamanho da fonte, cor do texto e alinhamento do texto.
 - 1.5.19.2. Em todos os módulos, deve dispor de um corretor ortográfico, que destaca visualmente palavras que não fazem parte do acordo ortográfico brasileiro.
 - 1.5.19.3. Deve permitir a formatação do texto, utilizando tabelas, listas ordenadas e não ordenadas, inclusão de imagens e vídeos no corpo do texto, e hiperlinks.
 - 1.5.19.4. Deve permitir que o editor de texto seja exibido em tela cheia.

1.5.20. Monitoramento e Inteligência para Administradores:

- 1.5.20.1. O sistema deve dispor de uma ferramenta para acompanhamento, em tempo real, das estatísticas e visão geral de seu uso.
- 1.5.20.2. Deve oferecer auditoria de uso, todas as ações dos usuários são registradas e facilmente acessadas pelo Administrador.
- 1.5.20.3. Deve exibir uma visão geral da Entidade: Em quais setores as demandas não estão sendo resolvidas, lidas ou possuem notas de qualidade baixas e gargalos.

1.5.21. Relatórios:

- 1.5.21.1. O sistema deve gerar relatório de acordo com a utilização da ferramenta, onde serão demonstrados seus indicadores de uso e estes são apresentados aos gestores, contendo:
 - a) Eficiência: Porcentagem de resolução de documentos do setor.
 - b) Qualidade: Nota média dada para as resoluções e despachos do setor.
 - c) Engajamento: Porcentagem de leitura dos documentos recebidos do setor.
- 1.5.21.2. Deve permitir o agendamento automático da geração do relatório.
- 1.5.21.3. Deve permitir, aos administradores, acesso à uma página específica com um gráfico evolutivo dos itens (Eficiência, Qualidade e Engajamento).
- 1.5.21.4. Deve permitir, aos administradores, acesso à uma página com os dados atuais dos Indicadores (Eficiência, Qualidade e Engajamento), em formato tabela, organizados hierarquicamente de acordo com o Organograma da Entidade.
- 1.5.21.5. Deve possuir uma listagem de uso do sistema para Gestores, onde seja possível identificar em grupos as pessoas que mais acessam a ferramenta.
- 1.5.21.6. Deve possuir um relatório de acompanhamento, por setor, de quais usuários estão acessando a plataforma.
- 1.5.21.7. Deve possuir um gráfico de linha mostrando a quantidade de documentos abertos por dia, nos últimos 30 dias.
- 1.5.21.8. Deve permitir a consulta do uso detalhado mês a mês, com informações de usuários cadastrados, número de logins de usuários, número de contatos externos cadastrados, número de logins de contatos externos, número de documento, número de despachos em documentos, quantidade de anexos, tamanho total de anexos enviados para a plataforma, número de SMSs enviados, número de e-mails enviados, número de assinaturas digitais emitidas, número de assinaturas digitais verificadas, número de logins com certificado digital.
- 1.5.21.9. Deve possibilitar o cálculo automático de economia da entidade ao utilizar a plataforma. Possibilitando ainda o acompanhamento da evolução mensal da entidade, desde o momento que começou a utilizar a plataforma.
- 1.5.21.10. Deve possibilitar o acompanhamento do número de impressões mensais realizadas por módulo.
- 1.5.21.11. Deve possibilitar o acompanhamento do número de impressões consolidado.
- 1.5.21.12. Deve possibilitar o acompanhamento da estimativa de economia direta e indireta.
- 1.5.21.13. Deve possibilitar o acompanhamento da economia por módulo, com informações de impressões economizadas, quantidade de anexos, impressões economizadas em anexos e cálculo total da economia, oferecida pelo sistema, no mês.
- 1.5.21.14. Deve permitir o cálculo do gasto total realizado com impressões baseado no preço da impressão por folha fornecido pelo Samae.

1.5.22. Gráficos gerais:

- 1.5.22.1. O sistema deve possibilitar a escolha do período para geração dos gráficos.
- 1.5.22.2. Deve permitir a geração de gráficos quantitativos dos documentos presentes na Organização.
- 1.5.22.3. Deve possuir gráficos demonstrativos de setores que mais participam de documentos de certo tipo.
- 1.5.22.4. Deve possuir gráfico demonstrativo por situação dos documentos: Em aberto, parcialmente resolvido (quando ao menos um setor presente no documento o resolveu), totalmente resolvido (quando todos os setores o resolveram).

1.6. Suporte Técnico e SLA (Service Level Agreement)

A contratada deverá fornecer os serviços de manutenção e prestação de serviços de suporte da solução ofertada, durante o período de vigência do contrato. Por manutenção entende-se a correção de defeitos operacionais, ou seja, os problemas na solução ofertada que eventualmente provoquem funcionamento diferente daquele previsto. Sendo que por suporte técnico entendem-se as orientações fornecidas, de caráter geral sobre a operação e utilização da solução ofertada. Os serviços de manutenção e suporte oferecidos pela proponente deverão ser cumpridos no mínimo os requisitos.

Deverá também, enviar à Autarquia todas as revisões, atualizações, correções, lançamentos, versões, ajustes temporários de programação e aprimoramento (coletivamente as “atualizações”) das soluções ofertadas tão logo essas atualizações estejam aptas para serem disponibilizadas aos clientes. Essas atualizações não poderão prejudicar o desempenho, funcionamento ou operação do software, estipulados no presente contrato.

Deverá ser disponibilizada uma nova cópia digital da documentação da solução ofertada, incluindo manuais técnicos e de operacionalização, sempre que houver qualquer atualização no software e/ou manuais.

Deverá realizar a atualização tecnológica e corretiva da solução ofertada.

Quaisquer modificações da solução incluindo regras de negócio, formas de trabalho, módulos etc., caso necessárias por exigências legais (independente da esfera) e/ou judiciais (independente da esfera) e/ou do Tribunal de Contas e/ou do Ministério Público, não deverão ensejar a cobrança de valores adicionais para Autarquia, independente da fase deste contrato/projeto.

As modificações na solução ofertada que forem solicitadas pela Autarquia e que não estiverem relacionadas a exigências legais, deverá ser implementada pela proponente mediante aprovação de orçamento por parte da Autarquia. Sendo que, neste caso, a contratada deverá deslocar equipe multifuncional para o levantamento de requisitos e apresentar projeto a Autarquia, demonstrando, através de métodos reconhecidos de mercado, o levantamento de horas de trabalho para cada solicitação componente do projeto, incluindo o valor de homem-hora praticado para cada classe/especialização de profissional envolvido em cada solicitação e ainda, cronograma de projeto e todas as medidas necessárias para a implantação das adequações, alterações, atualizações etc.

Prestar serviço de atendimento de suporte telefônico, em português, informando o número disponível no Brasil, para a resolução de problemas urgentes.

Prestar serviço de atendimento de suporte pela Internet através de uma ferramenta de suporte disponibilizada gratuitamente pela proponente, onde os usuários poderão enviar e acompanhar suas dúvidas técnicas e funcionais, acompanhar o andamento do status da resolução, e que possa ainda, fazer consultas a dúvidas e respostas anteriores, visando garantir o melhor aproveitamento dos recursos disponíveis na solução ofertada.

O atendimento à solicitação do suporte deverá ser realizado por um atendente apto a prover o devido suporte ao sistema em relação ao problema relatado, ou redirecionar o atendimento a quem o faça com qualidade.

O número de chamadas para o suporte de atendimento será ilimitado, não havendo restrições de horas trabalhadas.

Para tarefas que necessitem parada do sistema para execução, o atendimento deverá ser realizado fora do horário de expediente do Samae de Jaraguá do Sul, atualmente de segunda a sexta-feira das 7h30min às 17h, ou em finais de semana e feriados, conforme agendamento prévio.

O serviço de suporte a ser disponibilizado para o atendimento de dúvidas e correção de problemas advindos do uso da solução ofertada deve atender as seguintes métricas e indicadores:

- 1.6.1. O atendimento às solicitações de suporte deve ser provido presencialmente, na sede do Samae de Jaraguá do Sul, ou remotamente via ferramenta de registro de chamados, por técnico apto a prover o devido suporte ao sistema, com o objetivo de:
 - 1.6.1.1. Esclarecer dúvidas que possam surgir durante a operação e utilização dos sistemas.
 - 1.6.1.2. Sugerir e apoiar métodos e práticas visando a correta e adequada utilização dos sistemas, possibilitando obter o máximo de aproveitamento de seus recursos.
 - 1.6.1.3. Apoiar e documentar requisitos de mudanças nos sistemas oriundos de alterações na legislação municipal, estadual e federal, visando a adequada implementação destas nos sistemas.
 - 1.6.1.4. Apoiar na análise e documentação de informações a respeito de mudanças ou melhorias nas metodologias de trabalho, visando a otimizada implementação destes nos sistemas.
- 1.6.2. A Contratada deverá fornecer portal de atendimento, onde seja possível registrar as solicitações de suporte (chamados), visando facilitar a comunicação do usuário com a Contratada, onde:
 - 1.6.2.1. A Contratada deverá fornecer portal de atendimento, onde seja possível registrar os chamados.
 - 1.6.2.2. O chamado deve conter no mínimo os seguintes dados: sistema (objeto desta licitação), requerente, data, hora, descrição e deve permitir enviar anexos.
 - 1.6.2.3. O chamado deve computar e mostrar o seu tempo de duração.
 - 1.6.2.4. Os chamados não deverão ser encerrados sem homologação do usuário requerente ou do gestor do contrato.
 - 1.6.2.5. Permitir consultar os chamados através de no mínimo: número do chamado, usuário requerente, data de abertura, sistema e palavra-chave (que busque na descrição do chamado).
 - 1.6.2.6. Permitir vincular mais de um usuário no mesmo chamado.
 - 1.6.2.7. Possibilitar a emissão de relatórios de chamados, com no mínimo os seguintes filtros: sistema, requerente, data, hora e tempo de duração, status (abertos, finalizados, todos).
- 1.6.3. Os tempos de atendimento serão determinados em função do nível de severidade da ocorrência. O tempo de atendimento começa contar a partir da abertura do chamado e deverá ser atendido de acordo com a tabela abaixo:

Severidade	Descrição	Tempo de atendimento (Horas corridas)
1	Sistema inoperante (sem acesso)	Até 04 horas
2	Sistema indisponível (serviços de atendimento ao cidadão)	Até 04 horas
3	Problema que restrinja a operação do sistema em relação às funcionalidades descritas neste edital	Até 42 horas
4	Problema ou dúvida, prejudicando a operação do sistema	Até 48 horas
5	Problema ou dúvida, que não afeta a operação do sistema	Até 120 horas
6	Manutenções evolutivas de melhoria ou customização e solicitação exclusiva do Samae de Jaraguá do Sul (Contado a partir da autorização do serviço).	Até 720 horas

- 1.6.3.1. O serviço de customização, adaptação e ajustes, poderá ser desenvolvido e pago por hora técnica, mediante valores indicados pela Contratada na proposta de preço, desde que exigido e autorizado pelo responsável pela gestão do contrato
- 1.6.3.1.1. Tal serviço será solicitado apenas para o desenvolvimento de melhorias e customizações para suprir alguma necessidade específica do Samae de Jaraguá do Sul, não prevista neste Termo de Referência ou não definidas pela legislação vigente.
- 1.6.4. Multas redutoras
- 1.6.4.1. Fica definido que caso os níveis de serviço não sejam atingidos o Samae de Jaraguá do Sul poderá

aplicar multas redutoras por níveis de severidade, em grupo de chamados, conforme definido na tabela abaixo:

Severidade	Penalidades (cumulativas para cada infração)
1	10% descontado do valor da fatura GLOBAL.
2	10% descontado do valor da fatura GLOBAL MENSAL.
3	7% descontado do valor da fatura GLOBAL MENSAL.
4	5% descontado do valor da fatura GLOBAL MENSAL.
5	2% descontado do valor da fatura GLOBAL MENSAL.
6	5% descontado do valor da fatura GLOBAL MENSAL.

1.6.4.2. As penalidades poderão ser cumulativas, contudo, a soma das multas não poderá ser maior do que 50% (cinquenta por cento) do faturamento da Contratada, relacionado ao presente contrato.

1.6.5. Disponibilidade do Sistema

1.6.5.1. A Contratada deve fornecer ao Samae de Jaraguá do Sul uma estrutura de monitoramento 24/7 (24h por dia, 7 dias por semana) dos principais pontos de operação dos processos gerenciados pela solução ofertada, de forma proativa e automatizada, tendo como objetivo gerar alertas antecipados de exceções, eventos anômalos de sistema ou ambiente de aplicação. Nesse sentido, será de responsabilidade da Contratada monitorar continuamente esses eventos, sob pena de descumprimento ocorrer em multas redutoras de seu faturamento conforme estabelecido na tabela abaixo:

Aderência ao SLA definido	Penalidades (cumulativas para cada infração)
99% de disponibilidade geral do sistema	5% do faturamento mensal para CADA FAIXA DE ATÉ 10% de indisponibilidade abaixo dos 99%.

1.6.6. Documentação

A Contratada deve fornecer e manter atualizada a documentação da solução ofertada, sendo que documentação mínima exigida é:

1.6.6.1. Documentação específica para administradores e para usuários, com acesso on-line para todas as funcionalidades presentes na solução ofertada, no idioma português Brasil.

1.7. Implantação

Este item é aplicável apenas caso a contratada não seja a atual prestadora do serviço, uma vez que, neste caso, não haverá uma nova implantação e conversão de sistema, mas sim a continuidade da prestação do serviço.

1.7.1. Implantação Sistema

A Contratada deve apresentar um plano de ações a serem adotadas e seguidas para a implantação (instalação, parametrizações e customizações) da solução ofertada, contemplando a identificação das fases, etapas, atividades e tarefas, com seus pré-requisitos, produtos, técnicas, ferramentas e prazos. O plano de ação deve conter a descrição das ferramentas utilizadas em cada fase e os métodos para realização e controle dos testes de validação dos processos configurados e deve garantir no mínimo os seguintes requisitos:

1.7.1.1. A Contratada deve disponibilizar equipe técnica, formada por um ou mais especialistas na solução ofertada, que deve ser designado para atuar presencialmente na sede do Samae de Jaraguá do Sul, com o objetivo de prestar de todo o suporte necessário, orientação sistemática, acompanhamento e esclarecimento de dúvidas para os profissionais da área de TI durante todo o processo de levantamento de requisitos, implantação e capacitação dos usuários.

1.7.1.2. A Contratada será responsável pela migração e conversão de todo e qualquer dado utilizado atualmente para a nova base de dados que será acessada pela solução ofertada.

1.7.1.3. As adaptações nas bases de dados e fórmulas que vise o correto funcionamento da solução ofertada são de total responsabilidade da Contratada.

- 1.7.1.4. A Contratada deve realizar teste de migração de dados e comprovar formalmente que todos os dados foram exportados e importados de forma correta para a solução ofertada. Sendo que a equipe de TI do Samae de Jaraguá do Sul será responsável pela homologação dos testes realizados. Este teste deve analisar a carga inicial dos dados convertidos dos sistemas atuais no banco de dados da solução ofertada e realizar uma validação quantitativa dos dados convertidos. Nessa validação deverão ser realizadas diversas comparações, que visam garantir que todos os dados dos sistemas legados foram migrados e de forma consistente.
- 1.7.1.5. Toda e qualquer digitação, refino dos cadastros entre outras conversões necessárias devem ser feitas pela Contratada, que ao final da implantação deve entregar a solução ofertada em pleno funcionamento com todos os dados migrados.
- 1.7.1.6. O prazo para o levantamento dos requisitos, conversão da base de dados, implantação dos sistemas, parametrização, customização, instalação do Software, adequações necessárias, capacitação e habilitação dos módulos, objeto desta contratação, deve ser de até 30 (trinta) dias, a partir da data da assinatura do contrato.
- 1.7.1.7. Após a implantação, a Contratada deve disponibilizar ao menos um técnico presencialmente na Sede do Samae de Jaraguá do Sul, por no mínimo 30 (trinta) dias. Preferencialmente um técnico que tenha participado da conversão da base, para acompanhar o andamento e as rotinas do sistema, solucionar eventuais problemas que possam surgir, além de orientar e esclarecer dúvidas dos usuários.

2. DA NATUREZA DO OBJETO

(X) Não se enquadra como sendo bem de luxo, conforme Decreto Estadual n.º 2.355, de 16 de dezembro de 2022.

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

3. DO LOCAL DE ENTREGA/ SERVIÇO:

3.1. A execução dos serviços deverá ser realizada no Edifício-Sede Samae, situado na Rua Erwino Menegotti, nº 478 – bairro: Água Verde – Jaraguá do Sul/SC.

4. PRAZO DE ENTREGA/EXECUÇÃO

- 4.1. O prazo para fornecimento/execução dos objetos desta contratação será de 1 (um) ano, de 30/10/2024 até 29/10/2025, ou a contar da emissão da Autorização de Fornecimento (AF), com fundamento no artigo 75, inc. VIII, da Lei Federal n.º 14.133/2021 e suas alterações. Ou, em prazo menor, mediante rescisão contratual, decorrente da conclusão devido processo de contratação e consequente implantação do sistema por parte da futura contratada.
- 4.2. Para item 1: Licença de uso para 150 usuários ativos de sistema de gestão de documentos, a execução será de forma parcelada mensal, sendo faturado ao término de cada ciclo de prestação de serviço, fracionando-se a cobrança aos dias executados no primeiro e último mês do serviço.
- 4.3. Para o item 2: Serviço de customização, adaptação e ajustes para o sistema de gestão de documentos o prazo de execução será de até 60 (sessenta) dias após a ordem de serviço e aprovação da Coordenadoria de TI do SAMA E de Jaraguá do Sul. O serviço poderá ser solicitado a qualquer momento dentro do período de execução do contrato.
- 4.4. Qualquer atraso no cumprimento do prazo estabelecido no presente certame somente será justificado, e não será considerado como inadimplemento contratual, se provocado por atos ou fatos imprevisíveis não imputáveis à contratada e devidamente aceitos pelo Samae.

5. GESTÃO E FISCALIZAÇÃO

A execução do contrato será acompanhada e fiscalizada por servidor(es) ou comissão especial designado(s), que anotará(ão) em registro próprio todas as ocorrências, participando a contratada e determinando o que

for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados.

Gestor:

Nome: Charles Sergio Pereira
Cargo: Coordenador de Tecnologia da Informação
Matrícula: 827
E-mail: charles.pereira@samaejs.com.br

Fiscal:

Nome: Rodrigo Alaim Siewerdt
Cargo: Técnico em Informática
Matrícula: 529
E-mail: rodrigo@samaejs.com.br

6. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 6.1. Acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços.
- 6.2. Informar a contratada sobre as normas e procedimentos de acesso às suas instalações para a entrega dos serviços e as eventuais alterações efetuadas em tais preceitos.
- 6.3. Prestar as informações e os esclarecimentos solicitados pela contratada, relacionados com o objeto pactuado. A contratante efetuará o pagamento nas condições, preços e prazos estabelecidos no Termo de Referência, ou seja:
 - 6.3.1. O pagamento se dará até 10 (dez) dias após a entrega do objeto, mediante apresentação da Nota Fiscal e Certificação de que atendeu as exigências do Edital. O prazo para certificação será de até 05 dias úteis após a entrega da nota fiscal.
 - 6.3.2. Os ciclos de entrega do objeto compreendem o período do primeiro ao último dia de cada competência (mês) de serviço executado, podendo ser faturados e cobrados a partir do dia seguinte ao da competência executada.
- 6.4. Acompanhar os prazos de execução, exigindo que a contratada tome as providências necessárias para regularização dos serviços contratados, sob pena das sanções administrativas previstas na Lei Federal 14.133/2021 e demais cominações legais.
- 6.5. Rescindir unilateralmente o contrato nos casos previstos no art. 138 da Lei Federal nº 14.133/2021.
- 6.6. Proporcionar as condições para que a contratada possa cumprir as obrigações pactuadas.

7. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 7.1. Em atenção ao cronograma estabelecido no item 4, fornecer o objeto de acordo com a Proposta Comercial apresentada e com todas as exigências constantes no Edital, ficando a seu cargo todos os ônus e encargos decorrentes da execução.
- 7.2. Aceitar acréscimos ou supressões que o Samae solicitar, até o limite permitido pelo art. 125 da Lei nº 14.133/2021.
- 7.3. Assumir todos os custos ou despesas que se fizerem necessários para o adimplemento das obrigações decorrentes deste Termo de Referência.
- 7.4. Não transferir, total ou parcialmente, o objeto deste Termo de Referência.
- 7.5. Manter durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de cadastramento e qualificação exigidas nesta contratação.
- 7.6. Responsabilizar-se por quaisquer acidentes que venham a ser vítimas os seus empregados, observando-se as leis trabalhistas e previdenciárias aplicáveis ao caso e demais exigências legais para o exercício das atividades do objeto do Contrato, ficando o Samae, isento de qualquer vínculo empregatício.
- 7.7. Responsabilizar-se por todas as despesas, tributos, contribuições previdenciárias, encargos trabalhistas, taxas, fretes e quaisquer outros que forem devidos.

- 7.8. Indicar um preposto responsável pelo atendimento às demandas da Contratante.
- 7.9. Executar os serviços conforme as especificações constantes desse Termo de Referência, cumprindo o prazo estabelecido.
- 7.10. Executar os serviços no prazo e local estabelecidos nesse Termo de Referência, acompanhados da respectiva Nota Fiscal, na qual constarão as indicações referentes ao uso, garantia ou validade.
- 7.11. Responsabilizar-se pela qualidade e durabilidade do resultado dos serviços executados.
- 7.12. Permitir a fiscalização dos serviços, em qualquer tempo, e mantê-lo permanentemente informado a respeito do seu andamento.
- 7.13. Providenciar imediata correção de deficiências, falhas ou irregularidades constatadas pelo Contratante referentes às condições firmadas no Termo de Referência.
- 7.14. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto, de acordo com os artigos 12, 13 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990).
- 7.15. Fornecer, sempre que solicitado, no prazo máximo de 2 (dois) dias, documentação de habilitação e qualificação válidas.
- 7.16. Ressarcir os eventuais prejuízos causados ao Contratante e/ou a terceiros, provocados por ineficiência ou irregularidades cometidas na execução das obrigações assumidas.
- 7.17. Comunicar ao Contratante no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas que antecede a data da execução, os motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação.
- 7.18. Abster-se de veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca das atividades objeto deste Termo de Referência, sem prévia autorização do Contratante.
- 7.19. Prestar esclarecimentos à Contratante sobre eventuais atos ou fatos noticiados que a envolvam, independentemente de solicitação.
- 7.20. Emitir Nota Fiscal/Fatura discriminada, legível e sem rasuras.
- 7.21. Emitir e apresentar certidão negativa/positiva com efeito de negativa de débitos da Receita Federal, Receita Estadual (Sefaz/PGE do Estado do prestador), Receita Municipal (emitida no município do prestador), Trabalhista e Certificado de Regularidade perante o FGTS.
- 7.22. Responsabilizar-se pelo fiel cumprimento do objeto contratado, prestando todos os esclarecimentos que forem solicitados pelo contratante, cujas reclamações se obriga a atender.
- 7.23. Qualquer dano causado ao patrimônio do Serviço Autônomo Municipal de Água e Esgoto de Jaraguá do Sul - Samae na execução dos serviços serão ressarcidos pelo prestador, salvo justificativa comprovada, que deverá responsabilizar-se pelo ônus resultante de quaisquer ações, demandas, custos diretos e indiretos, inclusive despesas decorrentes de danos ocorridos por culpa sua ou de qualquer de seus empregados e prepostos, obrigando-se por quaisquer responsabilidades decorrentes de ações judiciais movidas por terceiros que lhe venham a ser exigidas por força da Lei, ligadas ao cumprimento do Termo de Referência e da Nota de Empenho.
- 7.24. O contratante ficará alheio à relação jurídica que se estabelecer entre a vencedora e os terceiros eventualmente prejudicados por tais danos.
- 7.25. Comunicar a Autarquia, preferencialmente à área de Tecnologia da Informação, imediatamente, qualquer ocorrência ou anormalidade que venha interferir na execução de trabalhos, produtos ou serviços relativos ao disposto neste Termo de Referência.
- 7.26. A contratada deverá disponibilizar por um período de no mínimo 02 (dois) dias após a implantação do sistema, no mínimo 01 (um) técnicos para acompanhar o andamento e as rotinas do sistema; preferencialmente aquele que participou do processo de implantação.

8. PAGAMENTO

- 8.1. O pagamento será efetuado em até 10 (dez) dias, mediante a apresentação da Nota Fiscal, após o ateste pelo Contratante, sendo efetuada a retenção de tributos sobre o pagamento a ser realizado, conforme determina a legislação vigente;
- 8.2. A CONTRATADA deverá apresentar, juntamente com a nota fiscal, a seguinte documentação, dentro do seu prazo de validade:
 - a) comprovante da regularidade para com a Fazenda Federal;
 - b) comprovante da regularidade para com a Fazenda Estadual;
 - c) comprovante da regularidade para com a Fazenda Municipal;

- d) comprovante da regularidade para com o FGTS; e
- e) comprovante da regularidade para com a Justiça do Trabalho.

8.3. Os comprovantes de regularidade:

- a) somente serão aceitos com prazo de validade determinado no documento ou com data de emissão não superior a 180 (cento e oitenta) dias.

8.4. No corpo da nota fiscal/fatura deverá constar o número do empenho e do contrato, o número e nome do banco, agência e número da conta onde deverá ser feito o pagamento.

8.5. Todos os documentos apresentados para os pagamentos deverão conter o mesmo CNPJ constante na proposta que originou este contrato.

9. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Prevê o art. 72, inciso V, da Lei Federal n. 14.133/2021 que, junto ao processo de contratação direta, deverá ser comprovado pelo contratado o preenchimento dos requisitos de habilitação e qualificação mínima necessária, nos seguintes termos:

Art. 72. O processo de contratação direta, que compreende os casos de inexigibilidade e de dispensa de licitação, deverá ser instruído com os seguintes documentos: [...]

V - comprovação de que o contratado preenche os requisitos de habilitação e qualificação mínima necessária; [...]

Ora, se em momento posterior à escolha do contratado deverá ser verificado o preenchimento dos requisitos de habilitação e qualificação mínima, é requisito lógico que eles sejam requeridos e definidos em momento anterior à sua verificação, ou seja, no presente Termo de Referência.

Nesse sentido, dispõe Joel de Menezes Niebuhr¹:

Além do preço, com base no inciso V o artigo 72 da Lei nº 14.133/2021, é importante que a Administração Pública avalie as qualificações do futuro contratado, que deve ter habilidade para prestar o objeto do contrato, devendo a Administração Pública buscar elementos que retratem a experiência anterior dele. Não é lícito à Administração Pública, sob o argumento da dispensa e da inexigibilidade, agir imprudentemente, contratando alguém que não tenha aptidão para tanto. É fundamental cercar-se de cuidados e demandar do futuro contratado a comprovação das condições consideradas adequadas para o cumprimento das obrigações contratuais.

Os documentos a serem exigidos em habilitação nas licitações são tratados no Capítulo VI do Título II da Lei nº 14.133/2021, divididos, conforme artigo 62, em habilitação jurídica, técnica, fiscal, social e trabalhista, e econômico-financeira.

Conforme apontado pelo autor, os tipos de habilitação encontram-se elencados no caput do art. 62 da Lei Federal n. 14.133/2021:

Art. 62. A habilitação é a fase da licitação em que se verifica o conjunto de informações e documentos necessários e suficientes para demonstrar a capacidade do licitante de realizar o objeto da licitação, dividindo-se em:

I - jurídica;

II - técnica;

III - fiscal, social e trabalhista;

IV - econômico-financeira.

Ocorre que, de modo geral, em vistas das particularidades da contratação direta, a doutrina já entende serem aplicadas integralmente à contratação direta somente as habilitações jurídica e fiscal, social e trabalhista²:

¹ NIEBUHR, Joel de Menezes. *Licitação pública e contrato administrativo*. 6. ed. Belo Horizonte: Fórum, 2023. p. 140.

² SALES, Hugo Teixeira Montezuma. In: SARAI, Leonardo (org.). *Tratado da nova lei de licitações e contratos administrativos*: Lei

Conforme art. 62, há quatro tipos de habilitação: jurídica; técnica; fiscal, social e trabalhista; e econômico-financeira. Destas, a habilitação jurídica (art. 66) e a fiscal, social e trabalhista (art. 68) aplicam-se integralmente a contratações diretas. [...]

Quanto à habilitação técnica (art. 67), entretanto, em regra ela se mostra desnecessária em contratações diretas, sendo comumente substituída pela justificativa da razão de escolha do contratado do inciso VI deste artigo, embasada sempre na documentação julgada necessária para tanto. [...]

Já no que concerne à habilitação econômico-financeira, muitas vezes isso também pode ser considerado na própria escolha do contratado, ao ponto de eventual risco de inaptidão econômica se reduzir, já que a pessoa escolhida costuma ter alguma solidez.

Nesse contexto, nos exercícios de suas atribuições regulamentares, através do art. 15º, § 7º, o Decreto nº 16996/2023 alterado pelo decreto 17625/2023 do Município de Jaraguá do Sul, dispôs como necessária para a contratação direta, salvo demonstração em contrário, apenas a documentação referente às habilitações jurídica e fiscal, social e trabalhista:

Art. 15º [...]

XI - justificativa da escolha, no caso de dispensa ou inexigibilidade, contendo:

- a) razão de escolha do contratado;*
- b) justificativa do valor a ser contratado; e*
- c) comprovação de que o contratado preenche os requisitos de habilitação e qualificação mínima necessária, se for o caso. (Redação acrescida pelo Decreto nº 17625/2023)*

[...]

§ 7º No processo de contratação direta, para fins de cumprimento do disposto na alínea "c", do inciso XI, do caput, somente será requerida a documentação referente às habilitações jurídica e fiscal, social e trabalhista, exceto se demonstrada a necessidade de apresentação de outros documentos para a execução do objeto. (Redação acrescida pelo Decreto nº 17625/2023). [...]

Assim, para a contratação do objeto deste Termo de Referência, exigir-se-á a comprovação, pelo contratado, de sua habilitação jurídica – de modo a demonstrar a capacidade do contratado exercer direitos e assumir obrigações – e fiscal, social e trabalhista – a fim de garantir o cumprimento de suas obrigações com a coletividade –, nos termos dos arts. 66, 68 e 63, inciso IV, da Lei Federal n. 14.133/2021:

Art. 66. A habilitação jurídica visa a demonstrar a capacidade de o licitante exercer direitos e assumir obrigações, e a documentação a ser apresentada por ele limita-se à comprovação de existência jurídica da pessoa e, quando cabível, de autorização para o exercício da atividade a ser contratada.

Art. 68. As habilitações fiscal, social e trabalhista serão aferidas mediante a verificação dos seguintes requisitos:

I - a inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) ou no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ);

II - a inscrição no cadastro de contribuintes estadual e/ou municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

III - a regularidade perante a Fazenda federal, estadual e/ou municipal do domicílio ou sede do licitante, ou outra equivalente, na forma da lei;

IV - a regularidade relativa à Seguridade Social e ao FGTS, que demonstre cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei;

V - a regularidade perante a Justiça do Trabalho;

VI - o cumprimento do disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal.

*§ 1º Os documentos referidos nos incisos do **caput** deste artigo poderão ser substituídos ou supridos, no todo ou em parte, por outros meios hábeis a comprovar a regularidade do licitante, inclusive por meio eletrônico.*

*§ 2º A comprovação de atendimento do disposto nos incisos III, IV e V do **caput** deste artigo deverá ser feita na forma da legislação específica.*

*Art. 63. Na fase de habilitação das licitações serão observadas as seguintes disposições:
[...]*

IV - será exigida do licitante 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.

9.1. **COMPROVAÇÃO DE CAPACIDADE TÉCNICA OPERACIONAL:** A comprovação da capacidade técnica operacional dar-se-á através de Atestado, emitido por empresa de direito público ou privado, comprovando que a proponente já forneceu, implantou e configurou solução de gestão eletrônica de documentos pertinente e compatível a desta contratação e que atendeu as necessidades da emissora do atestado.

Obs.: O(s) atestado(s) de capacidade técnica e declarações solicitados deverão ser emitidos em papel timbrado da empresa ou órgão Contratante, com a identificação clara do signatário, inclusive com a indicação do cargo que ocupa na empresa emissora do atestado.

10. FORMA DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

Prevê o art. 72, incisos V a VII, da Lei Federal n. 14.133/2021 que a justificativa de escolha do contratado e de seu preço, assim como a comprovação da habilitação, deverá constar no processo de contratação direta, nos seguintes termos:

Art. 72. O processo de contratação direta, que compreende os casos de inexigibilidade e de dispensa de licitação, deverá ser instruído com os seguintes documentos: [...]

V - comprovação de que o contratado preenche os requisitos de habilitação e qualificação mínima necessária;

VI - razão da escolha do contratado;

VII - justificativa de preço; [...]

Como regra, a escolha do contratado – e consequentemente do preço a ser contratado e a comprovação de sua habilitação – dar-se-á em momento seguinte ao Termo de Referência, o qual, tratando-se de contratação direta, busca sintetizar as principais informações acerca do objeto a ser contratado e das condições que regerão a futura contratação. Ao contrário do que ocorre em um processo licitatório, não seria cabível expor no Termo de Referência um método objetivo para seleção de fornecer, eis que se estaria a esboçar um processo licitatório, não uma contratação direta.

No âmbito do MUNICIPIO, esse momento posterior ao Termo de Referência, que condensa tais informações, ocorre através do documento de “justificativas da escolha”, conforme art. 15º, inciso XI, o Decreto nº 16996/2023 alterado pelo decreto 17625/2023 do Município de Jaraguá do Sul:

XI - justificativa da escolha, no caso de dispensa ou inexigibilidade, contendo:

a) razão de escolha do contratado;

b) justificativa do valor a ser contratado; e

c) comprovação de que o contratado preenche os requisitos de habilitação e qualificação mínima necessária, se for o caso.

Assim, para fins de cumprimento do disposto no art. 72, incisos V a VII, da Lei Federal n. 14.133/2021, a Administração deverá, no documento de “justificativas da escolha”, demonstrar que aquele que pretende contratar preenche todos os requisitos previstos neste Termo de Referência, necessários à execução do objeto, e que seu preço é compatível com o mercado e inferior ao limite para enquadramento na dispensa por baixo valor, de modo a garantir a objetividade, isonomia e publicidade necessária a todas as contratações, mas sem alcançar aquele rigor previsto para o processo licitatório e dispensado pelo legislador.

Nesse sentido, dispõe Joel de Menezes Niebuhr³:

[...] depois de definir o objeto e as condições de execução do futuro contrato (inciso I do artigo 72), depois de definir o preço de referência (inciso II do artigo 72) e de realizar as previsões orçamentárias (inciso IV do artigo 72), a Administração Pública deve escolher com quem contratar e justificar a sua opção (inciso VI do artigo 72), o que passa pela apuração da proposta para si mais vantajosa (inciso VII do artigo 72) e pela investigação das qualificações do futuro contratado (inciso V do artigo 72).

Nessa fase, ela não precisa tratar todos os possíveis interessados com igualdade, o que seria necessário se ela devesse proceder à licitação pública. Repita-se, nos casos de dispensa e de inexigibilidade são aceitos agravos à isonomia, que cede parcialmente em face da impossibilidade de realizar a licitação pública ou da proteção de outros valores relacionados ao interesse público. Contudo, no mesmo passo, não se quer afirmar que a isonomia é derogada por completo, porque a Administração Pública não pode fazer valer discriminações desproporcionais e desnecessárias. Portanto, para escolher o contratante, a Administração Pública não é obrigada a tratar todos os possíveis interessados com igualdade, todavia, deve fazê-lo na maior medida possível.

E, Juliano Heinen⁴:

Trata-se de mais uma providência que, se de um lado melhora o controle das contratações públicas, de outro aumenta significativamente a burocracia. A justificativa objetiva sobre o fornecedor não pode ser levada ao extremo ou tornada absoluta. De outro lado, não se pode admitir que o processo de contratação direta se dê em função de mera indicação de critérios evidentemente subjetivos para a escolha do aludido contratado, sem a necessária justificativa. Há de se ter um equilíbrio aqui.

Assim, configura-se como suficiente para escolha do fornecedor a demonstração de preenchimento de todos os requisitos previstos neste Termo de Referência, necessários para a execução do objeto, e de compatibilidade do preço contratado como praticado no mercado e com o limite para dispensa por baixo valor.

Jaraguá do Sul, SC, 3 de outubro de 2024.

CHARLES SERGIO PEREIRA
COORDENADOR DE TI

³ NIEBUHR, Joel de Menezes. *Licitação pública e contrato administrativo*. 6. ed. Belo Horizonte: Fórum, 2023. p. 135-136.

⁴ HEINEN, Juliano. *Comentários à lei de licitações e contratos administrativos: Lei nº 14.133/21*. 3. ed. São Paulo: JusPodivm, 2023. p. 565.