

TERMO DE REFERÊNCIA

REQUISITOS ADMINISTRATIVOS

1. DO OBJETO

O objeto da presente licitação é a locação de um sistema estruturante de meio ambiente, com fornecimento de licença de uso em ambiente WEB, e serviços de instalação, migração e conversão de dados, treinamento, suporte técnico, manutenção (corretiva, perfectiva, evolutiva e adaptativa), consultoria, integração, customização para atender as necessidades do Município de Novo Hamburgo, conforme disposto no Termo de Referência.

2. DA JUSTIFICATIVA

Considerando a aproximação do fim da vigência do contrato de locação de software de Gestão Ambiental atualmente utilizado pela Secretaria de Meio Ambiente (SEMAM) de Novo Hamburgo, faz-se necessária nova contratação de software que possibilite a continuidade e melhoria da gestão de processos digitais da secretaria.

O uso de software para gestão de processos digitais, e principalmente a integração dos dados e processos da SEMAM ao sistema atualmente utilizado pela Prefeitura de Novo Hamburgo, tornará mais célere, eficiente, impessoal e transparente a prestação de serviços aos munícipes e empreendedores de Novo Hamburgo.

Desta forma, para que seja possível consolidar as informações e processos ambientais da SEMAM, obter avanços na informatização e desburocratização de processos e integrar os processos da SEMAM ao sistema de gestão atualmente utilizado pela Prefeitura de Novo Hamburgo, faz-se necessário nova contratação de sistema web de gestão ambiental, de acordo os requisitos definidos neste termo.

3. DA DEFINIÇÃO DE TERMOS E EXPRESSÕES

3.1 A fim de dirimir dúvidas ou conflitos entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE quando nas tratativas sobre a execução do objeto, será de comum acordo a definição dos seguintes termos e expressões deste termo de referência.

3.2 Quanto aos **serviços a serem prestados** pela CONTRATADA:

3.2.1 Entende-se por **Suporte Técnico** o atendimento qualificado dos profissionais da CONTRATADA seja por e-mail, telefone ou outro meio de comunicação, que sirva para sanar dúvidas, resolver problemas pontuais ou encaminhar solução por profissional mais especializado, seja do processo no sistema ou processo de trabalho da contratante, visando manter o Sistema em perfeito funcionamento.

3.2.2 Entende-se por **Manutenção Corretiva** aquela que for necessária para o reparo de imperfeições ou falhas no sistema aplicativo que o impeça de funcionar adequadamente ou dificulte o trabalho do usuário da Contratante.

3.2.3 Entende-se por **Manutenção Adaptativa** toda alteração que visa adequar o sistema a um novo quadro normativo originado por alteração da legislação (Federal, Estadual ou Municipal).

3.2.4 Entende-se por **Manutenção Evolutiva** toda alteração que objetiva agregar funcionalidades surgidas após a publicação do termo de referência em anexo, tratando-se, portanto, de serviço não contemplado no preço da proposta.

3.2.5 Entende-se por **Manutenção Perfectiva** todo o serviço que modificar o sistema ou dados por vontade da Contratante para adaptação do processo ou funcionalidade ao seu processo de trabalho não sendo necessária para o funcionamento do sistema.

- 3.2.6 Entende-se por **Serviços técnicos, ou Consultoria**, a visita de profissional qualificado da empresa CONTRATADA para investigar problemas no processo de trabalho ou sistema da contratante, sanando dúvidas e orientando o uso adequado do sistema e/ou reformulação do processo de trabalho e/ou regras.
- 3.2.7 Entende-se por **Treinamento** a visita de profissional qualificado para capacitação de usuários no uso do sistema, módulo ou funcionalidade, a qual não for possível orientar via meios de comunicação remoto, e que não sejam dúvidas pontuais.
- 3.3 Entende-se por **solução paliativa** a entrega de bens ou serviços que solucionem um problema de forma temporária ou superficial, restando alguma parte a ser solucionada posteriormente.
- 3.4 Entende-se por **solução definitiva** a entrega de bens ou serviços que solucionem um problema de forma definitiva e completa, sem pendências a serem resolvidas posteriormente.
- 3.5 Quanto à **criticidade da ocorrência** ou das solicitações registradas pela CONTRATANTE:
- 3.5.1 Entende-se por **críticas** as ocorrências que impactam em um processo de trabalho crítico para o funcionamento de todo o módulo, impedindo ou tornando inviável a operação no mesmo, erros em processo, cálculos e/ou relatórios legais que levem ao risco de descumprimento de prazos, ou inviabilizem seu uso.
- 3.5.2 Entende-se por **importantes** as ocorrências que impactam em processo de trabalho do usuário, contudo não impedem ou não tornam inviável a operação no sistema ou módulo em outros processos, ou seja, problemas em que o usuário fica impedido de realizar algumas atividades comprometendo as rotinas de trabalho de sua área.
- 3.5.3 Entende-se por **normais** as ocorrências que impactam diretamente no processo de trabalho mas não impedem a operação do sistema, ou parte dele pelo usuário, mas tornam, por exemplo, mais lenta ou trabalhosa a operação deste no sistema.
- 3.5.4 Entende-se por **triviais** as ocorrências que não impactam diretamente no processo de trabalho e não impedem a operação do sistema, ou parte dele pelo usuário, sendo apenas problemas relacionados à interface, erros de grafia, e problemas que gerem confusão ou incerteza para o usuário.
- 3.6 Entende-se por datacenter o ambiente computacional com recursos de processamento, memória rápida e sistemas de armazenamento de dados (storages) e ativos de rede (switches, roteadores), cujo objetivo é garantir a disponibilidade de equipamentos que rodam sistemas cruciais para o negócio de uma organização.
- 3.7 Entende-se por **Instrumento de Medição de Resultados (IMR)** o mecanismo que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento.
- 3.8 A sigla **SISP** significa Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação, de acordo com Decreto nº 7.579, de 11 de Outubro de 2011.
- 3.9 Entende-se por **Licença de Uso** a modalidade de comercialização de produtos em que o proprietário, ou seja, o desenvolvedor ou licenciante, detém os direitos autorais do software, concede a outrem o direito de usar por tempo (in)determinado e de forma não exclusiva. O licenciado é aquele que adquire a licença de uso do software, possui somente o direito de uso e não de propriedade, não podendo este transferir a outrem, comercializar, doar a outrem, arrendar, alienar, sublicenciar e tampouco dar o objeto em garantia
- 3.9.1 O tipo de licença contemplado neste Termo de Referência, o qual prevê licenciamento para número indeterminado de usuários, levando em conta

também que esses usuários possam acessar o sistema de forma simultânea, é **Licença de Uso Temporária**, ou Aluguel, que garante ao CONTRATANTE o direito de uso do Software enquanto houver um contrato de locação deste ativo, ou seja, após o término do contrato o Software fica inacessível.

4. DOS SERVIÇOS

4.1A CONTRATADA deverá fornecer os seguintes serviços à CONTRATANTE:

- 4.1.1 Viabilizar atendimento ao Município de Novo Hamburgo no que se refere a problemas, melhorias, adaptações, serviços técnicos e treinamento no sistema de acordo com a urgência e prioridades indicadas pelo Município de Novo Hamburgo.
- 4.1.2 Realizar treinamentos dos usuários para uso do sistema.
- 4.1.3 Converter, migrar e adequar os dados do sistema atual para o seu sistema de forma a manter todas as informações daquele, neste, com visualização similar dos dados.
- 4.1.4A CONTRATADA deverá migrar os dados acessíveis e em formato compreensível a partir de qualquer base de dados, inclusive aquelas cuja versão foi descontinuada pelos seus fabricantes.
- 4.1.5 Fornecer operação assistida durante o período de implantação para auxiliar os usuários na operação do sistema sanando dúvidas e auxiliando na execução das atividades.
- 4.1.6 Integrar o sistema da CONTRATADA com os sistemas/módulos com os quais os sistemas atuais estavam integrados como, por exemplo, sistema de georreferenciamento (ArcGis) e o sistema de processo digital.
- 4.1.7 Disponibilizar os dados necessários para a transparência segundo o exigido pela legislação, de forma integrada com os demais módulos no sistema para possibilitar a demonstração em tempo real.
- 4.1.8 Fornecer e orientar o acesso ao sistema integrado de acordo com o objeto desta contratação.
- 4.1.9 Acompanhar o Município nas prestações de contas aos órgãos fiscalizadores.
- 4.1.10 Manter o sistema atualizado segundo o exigido pela legislação vigente.
- 4.1.11 Parametrização e configuração de sistema para atender a CONTRATANTE.
- 4.1.12 Customizar funcionalidades do sistema de acordo com as definições da CONTRATANTE, mediante acordo.
- 4.1.13 Desenvolver novos módulos/funcionalidades no sistema de acordo com as definições da CONTRATANTE, mediante acordo.
- 4.1.14 Prestar consultoria de processos e uso da ferramenta nas áreas associadas aos módulos contratados.

5. CONDIÇÕES DE REALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 5.1A CONTRATADA deverá utilizar o modelo de hospedagem SaaS, devendo ser mantido durante toda a vigência contratual.
- 5.2Os serviços previstos nesse termo que dependam do envolvimento de funcionários da CONTRATANTE deverão ser prestados pela CONTRATADA no horário comercial ininterruptamente, conforme horário de funcionamento da CONTRATANTE, salvo os casos excepcionais de expediente extra mediante acordo entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA.
- 5.3Considera-se meios de comunicação para fins de atendimento: telefone fixo ou móvel, correio eletrônico, WhatsApp, área de bate-papo (chat) interno do sistema (opcional, se contido no sistema), ferramentas de videoconferência e mensagens instantâneas.
- 5.4O suporte técnico poderá ser solicitado diretamente por qualquer usuário que utilize o sistema em suas rotinas de trabalho.

- 5.5 Os serviços serão avaliados por Índices de Medição de Resultados (IMR) descritos em seção própria neste Termo de Referência.
- 5.6 A CONTRATADA deverá apresentar estimativa de uso de espaço pelo sistema (aplicação, banco de dados e arquivos relacionados).
- 5.7 É vedada a subcontratação total ou parcial do objeto do contrato, a associação da contratada com outrem, a cessão ou transferência, total ou parcial, bem como a fusão, cisão ou incorporação.
- 5.8 Excetuam-se da vedação os casos de provimento de datacenter, assegurando que não haja ônus adicional para a CONTRATANTE.
- 5.8.1 Caso a CONTRATADA tenha o modelo de negócio contemplando o provimento de datacenter, essa se responsabilizará por todos os aspectos técnicos e administrativos do contrato com a empresa provedora de datacenter.
- 5.9 É vedada a formação de consórcios para atendimento do objeto descrito neste termo de referência.
- 5.10 Durante a vigência contratual, a CONTRATADA deverá disponibilizar os seguintes profissionais nas respectivas funções:
- 5.10.1 Profissional com, no mínimo, formação superior completa reconhecida pelo MEC na área de informática e experiência comprovada de pelo menos 2 (dois) anos atuando como administrador do banco de dados (DBA – Database Administrator) utilizado pelo sistema.
- 5.10.2 Analistas de sistema com, no mínimo, formação superior completa reconhecida pelo MEC na área de informática.
- 5.10.3 Um profissional (funcionário ou sócio/diretor) da área jurídica com conhecimento especializados na área de direito ambiental.
- 5.10.4 Um profissional atuando como analistas de negócio e/ou consultores, com experiência comprovada nos mecanismos de trabalho de órgãos ambientais, com formação em áreas como engenharias, gestão ambiental, geólogo, biólogo, arquiteto e afins.
- 5.11 Todos os profissionais da equipe técnica da proponente deverão ter comprovadamente vínculo empregatício ou de prestação de serviço.
- 5.12 Os profissionais mencionados no item 5.10.4 a serem designados pela CONTRATADA deverão possuir no mínimo conhecimento nas seguintes áreas:
- 5.12.1 Processo administrativo de licenciamento ambiental no estado do Rio Grande do Sul;
- 5.12.2 Processo administrativo de apuração de denúncias e infrações ambientais no estado do Rio Grande do Sul;
- 5.12.3 Processo administrativo de análise e liberação de autorizações de manejo de vegetação, no estado do Rio Grande do Sul.
- 5.13 A comprovação dos conhecimentos nas áreas deverá ocorrer através da apresentação de atestados de capacidade técnica.
- 5.14 Eventuais paradas do sistema devem ser acordadas previamente com a CONTRATANTE e sempre devem ocorrer fora do horário de trabalho da CONTRATANTE.
- 5.14.1 Períodos de indisponibilidade imprevistos nos quais fique comprovado dolo ou culpa inequívoca e exclusiva da CONTRATADA poderão ensejar sanções à CONTRATADA.
- 5.15 Quanto à performance do sistema, os tempos de resposta de sistema não deverão trazer prejuízos ou ineficiência ao serviço público, o que de forma contrária poderá ensejar sanções à CONTRATADA.

5.15.1 As sanções somente serão aplicadas caso fique comprovado dolo ou culpa inequívoca e exclusiva da CONTRATADA.

5.15.2 Para fins de verificação da performance do sistema as transações a seguir serão avaliadas com base nos tempos médios esperados listados abaixo:

Ação	Tempo (segundos)
Login no sistema	3
Emissão de relatórios	15
Edição e consulta de documentos	3
Consulta de processos	3
Alteração de processos	3
Assinatura digital	5
Geração de taxas	10

- a) Os tempos de resposta servem apenas para referência, podendo variar conforme o volume de dados ao longo do tempo;
- b) No decorrer do contrato podem ser adicionadas outras transações.

6. DOS PRAZOS

6.1 O **prazo de vigência do contrato** será de 12 (doze) meses, contados da assinatura do contrato, podendo ser renovado dentro dos limites legais.

6.2 O **prazo para a implantação** se estenderá no máximo em 04 (quatro) meses, contados a partir da ordem de início de serviço, e compreenderá a seguinte configuração de atividades no tempo:

Tabela 01: Cronograma de implantação e operacionalização do sistema.

D* + 10 dias FASE 1	D* + 60 dias FASE 2	D* + 90 dias FASE 3	D* + 120 dias FASE 4
-Reunião de início do projeto de implantação -Definição dos meios de comunicação -Definição dos responsáveis - Entrega do projeto executivo	-Instalação do servidor de aplicação e banco de dados para o Município -Parametrização de 100% das regras e fórmulas** -Carga inicial (migração) de todos os dados do sistema anterior. -Entrega de todo o licenciamento em favor do Município e liberação de ambiente de treinamento -Treinamento dos usuários	-Integração de dados com os sistemas utilizados pela SEMAM e pela Prefeitura. -Início da operação assistida	-Limite para entrega de todas os ajustes necessários para aderir o sistema ao edital**

*Ordem de início do serviço

**Exceto pelas funcionalidades que poderão ser entregues posteriormente, conforme definido 22.9 do Anexo II deste Termo de Referência.

- 6.3 Os prazos do cronograma de implantação constituem os limites para a conclusão das atividades relacionadas, contudo é permitida, em comum acordo com a CONTRATANTE, a antecipação da execução e conclusão destas atividades.
- 6.4 A contagem dos dias dos prazos contratuais e de implantação se dará de forma consecutiva, contando finais de semana e feriados.
- 6.5 **Quanto aos treinamentos**, estipula-se o prazo de 30 (trinta) dias antes do início da operação assistida do sistema para que sejam treinados para operar no sistema todos os usuários que indicar a CONTRATANTE. O treinamento deve estar concluído antes da finalização da FASE 3.
- 6.6 **Quanto à manutenção**, estipulam-se os seguintes **prazos de atendimento** de acordo com a criticidade das solicitações:
- 6.6.1 Solicitações classificadas como **Críticas** têm prazo para início de atendimento de 30 (trinta) minutos, prazo para solução paliativa de 2 (duas) horas e prazo para solução definitiva de 24 (vinte e quatro) horas.
- 6.6.2 Solicitações classificadas como **Importantes** têm prazo para início de atendimento de 1 (uma) hora, prazo para solução paliativa de 12 (doze) horas e prazo para solução definitiva de 24 (vinte e quatro) horas.
- 6.6.3 Solicitações classificadas como **Normais** têm prazo para início de atendimento de 4 (quatro) horas, prazo para solução paliativa de 24 (vinte e quatro) horas e prazo para solução definitiva de 48 (quarenta e oito) horas.
- 6.6.4 Solicitações classificadas como **Triviais** têm prazo para início de atendimento de 16 (dezesesseis) horas, prazo para solução paliativa de 72 (setenta e duas) horas e prazo para solução definitiva de 96 (noventa e seis) horas.
- 6.6.5 Todos os prazos iniciam a partir dos registros no sistema de gestão de solicitações.
- 6.6.6 São contabilizadas apenas as horas úteis para fins de validação de execução contratual em conformidade com o edital, exceto para as solicitações classificadas como Críticas que serão contabilizadas em horas corridas.
- 6.7 A CONTRATADA se compromete a realizar a implantação/implementação e deixar o sistema em pleno funcionamento e o corpo de funcionários capacitado para operação até o limite das prestações de contas realizadas pelo Município, incluindo os prazos definidos por novas exigências legais que possam surgir.

7. DO CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO DE IMPLANTAÇÃO

- 7.1 Os pagamentos da etapa de implantação serão feitos conforme o cronograma de implantação das fases estipuladas na Tabela 01, respeitando os prazos de pagamento definidos na Tabela 02, isto é, nenhum pagamento pertinente à implantação será feito antes do aceite definitivo da fase.
- 7.2 O aceite se dará através de documento formal elaborado pelos fiscais do contrato.
- 7.3 A proporção do pagamento do valor da implantação, que engloba o licenciamento, migração e conversão de dados, análise de processos internos da CONTRATANTE, treinamento de usuários, operação assistida e demais atividades que possibilitem a operação dos usuários da CONTRATANTE no sistema está definido no quadro a seguir:

Tabela 02: Cronograma de pagamentos do valor da implantação.

VALOR PAGAMENTO (%)	FASE CORRESPONDENTE (conforme Tabela 01)
-	1
40	2
30	3
30	4

8. DA GESTÃO E FISCALIZAÇÃO

8.1 Durante o período de contrato fica determinada a seguinte configuração para gestão e fiscalização do contrato:

Tabela 03: Gestores e fiscais de contrato.

SETOR/ÁREA	FUNÇÃO
Secretário de Meio Ambiente	Gestor do contrato
Analista de Desenvolvimento de Sistema Roberto Edgar Geiss	Fiscal técnico
Diretora de Licenciamento Ambiental	Fiscal requisitante
Diretora de Proteção Ambiental	Fiscal requisitante
Assistente Administrativo João Arno Teles	Fiscal administrativo

9. DA ENTREGA DOS SERVIÇOS

- 9.1 Os requisitos funcionais e não funcionais estão descritos nos Anexos I e II desse termo.
- 9.2 Todos os requisitos deverão ser entregues até a fase de implantação, excetuando-se as ferramentas classificadas como novos desenvolvimentos, conforme definido no item 12 deste documento e no item 22.9 do Anexo II.
- 9.3 As customizações que venham a ser acordados com a CONTRATANTE, deverão passar por etapas de teste e aprovação para liberação dos pagamentos.
- 9.4 Toda a documentação necessária para acessar o sistema e para a operação neste, tais como manuais, roteiros, endereços de acesso, ou outros deverão ser entregues à CONTRATADA até o início da FASE 3 (Início do uso do sistema em produção).

10. DOS TESTES DE CONFORMIDADE

- 10.1A Administração Pública Municipal, através da Equipe de Planejamento de Contratação, poderá realizar com a empresa licitante vencedora, um teste de conformidade do software, com o objetivo de comprovar se o mesmo realmente dispõe dos requisitos obrigatórios definidos no Termo de Referência.
- 10.2O vencedor do certame deverá apresentar-se no Centro Administrativo Leopoldo Petry, Rua Guia Lopes, 4201 – 3º andar (Secretaria de Administração – Diretoria de Sistemas de Informação) até o 10º dia útil seguinte à divulgação do resultado, às 9:00 h, para a realização do teste, devendo apresentar as funcionalidades de forma online, utilizando uma base de dados que disponha de todos os dados necessários à simulação das condições reais de uso das funcionalidades requeridas nos Anexos I e II.
- 10.2.1 Não serão cobrados testes de conformidade que exijam:
- c) Integração com sistemas em uso no Município.
 - d) Itens que dependem de desenvolvimento/adequação para atendimento à legislação Municipal.
- 10.2.2 Os testes de conformidade se estenderão pelo tempo necessário e entendido como suficiente pela administração pública, podendo ocupar vários dias.
- 10.3A responsabilidade de providenciar todos os equipamentos necessários para a realização do teste de conformidade, inclusive conexão à internet (tecnologia 4G ou outros) é da licitante, ficando a CONTRATANTE responsável somente pela disponibilização do espaço para realização do mesmo.



- 10.4A licitante que apresentar a proposta comercial vencedora deverá ser convocada para o teste de conformidade da solução objeto deste edital, a fim de comprovar o atendimento dos requisitos obrigatórios. Caso a solução da licitante não seja aprovada no teste de conformidade, a mesma será desclassificada, sendo convocadas para a realização deste teste as demais licitantes, por ordem de classificação.
- 10.5A licitante cuja solução for reprovada em todos os itens do teste de conformidade poderá ser penalizada conforme artigos da Lei Federal 14.133/2021.
- 10.6Constatado o atendimento pleno às exigências fixadas neste edital e consequente aprovação no teste de conformidade, a licitante será declarada vencedora, sendo-lhe adjudicado o presente objeto, para o qual apresentou proposta.
- 10.7Entende-se por atendimento pleno às exigências fixadas neste edital a comprovação do funcionamento completo de cada funcionalidade, a realização das operações compreendidas desde a demonstração da execução de uma rotina até a demonstração de efetivação da mesma pela própria aplicação (consulta de documentos e processos, monitoramento de prazos, atendimento de pendências, etc).
- 10.8No teste de conformidade serão avaliadas as seguintes funcionalidades:

Item	Item de teste	Item do Anexo II (Requisitos funcionais)
CADASTROS		
1	Cadastramento pela SEMAM de um tipo de solicitação, configurando as informações de entrada que devem ser preenchidas pelos usuários (requerentes)	2.6 -2.10 - 2.27 – 2.31 – 3.14 – 3.15 – 3.16 – 3.17 – 3.20 – 3.21 – 3.27 – 3.30
2	Cadastramento pela SEMAM de uma solicitação de licenciamento ambiental	17.1 – 17.2
3	Cadastramento pela SEMAM de pendências do processo de licenciamento ambiental	17.64 – 17.65 - 17.68
4	Cadastramento pela SEMAM de documentos/processos antigos que tramitaram somente por via física	23.2
SOLICITAÇÕES E PORTAL DE ACESSO		
5	Abertura de uma solicitação através da interface utilizada pelo usuário (requerente)	2.28 – 3.1 – 3.37 – 3.38
6	Abertura de uma solicitação de licenciamento ambiental	17.9 – 17.10 – 17.31
7	Acompanhamento da solicitação pela interface utilizada pelo usuário (requerente)	2.29
9	Complementação de processos e atendimento de exigências dos processos pelo usuário (requerente)	6.10 – 17.88
9	Apresentação de defesa/recurso de autos de infração	16.14 – 16.23
10	Consulta, pelos usuários (cidadãos), de processos e documentos públicos	5.3
ANÁLISE E TRAMITAÇÕES		
11	Tramitação das solicitações/processos entre diferente operadores	2.14
12	Análise de um solicitação pelo operador e alteração da situação do processo	2.4 – 2.33 – 23.1
13	Análise de uma solicitação de licenciamento ambiental na sessão “Triagem de Solicitação”	17.34 – 17.37 – 17.40 – 17.43
14	Análise de um protocolo de licenciamento ambiental com seleção das pendências do processo, e com a análise das pendências atendidas pelo requerente	17.69 – 17.77 – 17.80
15	Associação de diferentes processos/solicitações à um processo principal	2.36
16	Tramitação de processos dentro do sistema	8.2 – 8.4
17	Alteração do status de cada processo/protocolo	8.6
18	Cadastramento de tags nos processos	8.12
19	Configuração das notificações eletrônicas sobre os movimentos do processo	9.1 - 9.5
20	Notificação eletrônica do usuário (requerente) sobre os movimentos do processo	9.10
21	Registros dos recebimento das notificações eletrônicas pelo usuário (requerente)	9.6
GERAÇÃO DE DOCUMENTOS		
22	Cadastramento de modelos de documentos utilizados pela SEMAM	6.1 – 6.2 – 6.3 –



		6.5
23	Cadastramento de textos pré-definido para auxílio na elaboração de documentos	6.7 – 6.8
24	Elaboração e emissão de documentos diversos contendo numeração sequencial, data de emissão e validade, textos pré-cadastrados para seleção do operador, imagens, dados do processo que devem ser inseridos automaticamente pelo sistema	6.4 – 6.6 – 6.9 – 6.16
25	Inclusão de assinatura digital nos documentos	10.1
SISTEMA MOBILE		
26	Uso do sistema mobile para consulta de processos/protocolos, para registros fotográficos e importação automática de imagens, e para notificação em loco com coleta de assinaturas.	7.1 - 7.2 – 7.4 – 7.5 – 7.9 – 18.9 – 20.17 – 21.7 – 21.9
RELATÓRIOS COM DADOS DO SISTEMA		
27	Geração de relatório com dados cadastrados no sistema	12.1 – 12.2 – 12.4 – 12.11
28	Geração de relatório com histórico ambiental por endereço	12.5
29	Geração de relatório a partir das “tags” cadastradas para os processos	12.16
OUTROS		
30	Emissão de auto de constatação e um auto de infração ambiental	16.4 – 16.6
31	Emissão de licença ambiental	17.84 – 17.85 – 17.86 – 17.89 – 17.90 – 17.101 – 17.102 – 17.103
32	Monitoramento de licença ambiental	17.114 – 17.116 – 17.117
33	Análise de denúncias	18.2 – 18.4 – 18.6 – 18.8
34	Cadastro de animais recolhidos	19.2 – 19.4
35	Emissão de Autorização de Manejo de Vegetação.	20.1 – 20.2 – 20.3 – 20.6 – 20.12
36	Geração e execução de Ordem de Serviço, referente a podas e supressões vegetais.	20.14 – 20.16 – 21.1 – 21.4 – 21.9 – 21.11

- 10.9 Os servidores responsáveis pela avaliação, durante a execução do teste de conformidade, não responderão a dúvidas e questionamentos quanto aos requisitos a serem demonstrados, podendo, entretanto, solicitar à licitante a realização de operações e esclarecimentos que julgarem relevantes à avaliação de cada requisito.
- 10.10 Os servidores responsáveis pela avaliação, durante a execução do teste de conformidade, não emitirão pronunciamento quanto ao atendimento ou não atendimento de requisitos, tampouco quanto à aprovação ou reprovação da solução da licitante.
- 10.11 Para o bom andamento dos trabalhos de avaliação, bem como resguardo de direitos do particular quanto à propriedade intelectual protegidos por Lei, só será permitida a participação de no máximo um representante das demais licitantes, na sessão, sendo-lhe vedado a manifestação, e o uso ou porte de quaisquer equipamentos eletrônicos (smartphone, câmera, notebook, gravador, entre outros) e de registros audiovisuais, resguardado o direito de tomar apontamentos por escrito que deverão ser cedidos para cópia caso solicitado pela Administração ou empresa em avaliação, bem como garantido o direito à manifestação contrária por meio de recurso administrativo ou petição por memoriais, que deverá ser protocolado junto ao protocolo oficial da CONTRATANTE, somente após a publicação do parecer da administração pública.
- 10.12 Ao término das demonstrações referentes ao teste de conformidade a sessão será encerrada para deliberação quanto à aprovação ou reprovação da solução ofertada pela licitante.
- 10.13 São assegurados à licitante a ampla defesa e o contraditório quanto ao parecer da Equipe de Planejamento de Contratação.

11. DOS DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL E DIREITOS AUTORAIS

- 11.1 Todos os dados municipais devem ser tratados sigilosamente pela CONTRATADA.
- 11.2 Os artefatos e documentos produzidos durante a execução contratual e que sejam decorrentes de solicitações da CONTRATANTE são de propriedade do Município e não devem ser divulgados sem expressa autorização da Administração.
- 11.3 Os documentos e artefatos produzidos que não foram gerados por solicitação da CONTRATANTE, bem como o código fonte da aplicação, modelo relacional da base de dados, e outros de mesma classificação, são de propriedade da CONTRATADA e a CONTRATANTE, em posse destes por algum motivo, se compromete a não divulgar qualquer dessas informações a terceiros.
- 11.4 Os dados dos funcionários municipais devem ser mantidos sob máxima confidencialidade, não podendo ser passados a terceiros por nenhum motivo sem expressa autorização destes.
- 11.5 Ao ter acesso à base de dados deste Município, a CONTRATADA comprometer-se-á a manter sigilo sobre os dados e informações acessados, sob pena das sanções cabíveis.

12. PROJETOS DE CUSTOMIZAÇÕES E NOVOS DESENVOLVIMENTOS

- 12.1 Os projetos de customizações são ferramentas e melhorias no sistema, solicitados pela CONTRATANTE, e não previstas em edital.
- 12.2 Os projetos de customizações poderão ser rejeitados pela CONTRATADA, mediante justificativa formal e aceite da CONTRATANTE.
- 12.3 Se comprovada que a solicitação da CONTRATANTE é um projeto de customização, a CONTRATADA deverá gerar um orçamento da customização, sem ônus para a CONTRATANTE, com o respectivo cronograma de entrega e implementação.
- 12.4 Sendo aprovado o orçamento pela CONTRATANTE, será dada ordem de início do serviço para implementação do projeto.
- 12.5 A CONTRATANTE poderá abortar a customização a qualquer momento, porém se aprovada a customização e cancelada após a ordem de início do serviço, a CONTRATADA terá direito ao recebimento do valor relativo à parte concluída até o momento do cancelamento, desde que comprovada por meio de artefatos gerados, incompletos ou completos, em até 30 minutos após o registro do cancelamento.
- 12.6 Os novos desenvolvimentos são ferramentas e melhorias do sistema, previstos no edital, porém com prazos de implantação a serem acordados entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA.
- 12.7 Os novos desenvolvimentos não poderão ser rejeitados pela CONTRATADA.
- 12.8 Se solicitada a implementação de novos desenvolvimentos, a CONTRATADA deverá gerar cronograma de entrega e implementação, sem ônus para a CONTRATANTE.
- 12.9 Sendo aprovado o cronograma do novo desenvolvimento pela CONTRATANTE, será dada ordem de início do serviço para implementação do projeto.

13. DO INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS, AJUSTES DE PAGAMENTO E SANÇÕES

- 13.1 Os contratos terão sua gestão e fiscalização atreladas ao Instrumento de Medição de Resultados (IMR).
- 13.2 Os pagamentos serão proporcionais aos resultados alcançados na prestação de serviços previstos no objeto.
- 13.3 Serão utilizados os seguintes IMRs abaixo elencados:

IMR nº 1: Monitoramento dos prazos de implantação

Descrição Finalidade	Garantir que a implantação do sistema ocorra nos prazos definidos no cronograma apresentado no termo de referência, de forma a estar disponível no tempo determinado.
Meta a cumprir	Sistema implantado no prazo
Instrumento de medição	Aderência ao cronograma ajustado.
Forma de acompanhamento	Acompanhamento mensal das tarefas e prazos das fases do cronograma, levantando o índice de atraso.
Periodicidade	Ao final de cada fase.
Mecanismo de Cálculo	$\text{Índice de atraso} = \frac{\text{Dias de atraso da fase}}{\text{Tempo previsto para fase} *}$
Início de Vigência	Data de aprovação do projeto executivo.
Redução no valor do pagamento da fase/etapa, de acordo com o índice de atraso	<i>Índice entre 0 e 0,05: Sem redução</i> <i>Índice entre 0,06 e 0,10: Redução de 5%</i> <i>Índice entre 0,11 e 0,20: Redução de 10%</i> <i>Índice entre 0,21 e 0,40: Redução de 20%</i> <i>Índice entre 0,41 e 0,75: Redução de 30%</i> <i>Índice maior que 0,75: Redução de 75%</i>
Sanções	<i>Índice de atraso maior que 0,75: Multa contratual</i>
Observações	A aplicação das sanções e reduções de pagamento serão avaliadas pelos gestores e fiscais do contrato.

*Tempo previsto para conclusão de cada fase de implantação.

IMR nº 2: Avaliação das ocorrências de falhas de sistema

Finalidade	Garantir que o sistema funcione sem falha e que, portanto, as atividades não sejam prejudicadas. Promover o processo de qualidade no ambiente do fornecedor e não em ambiente de produção.
Meta a cumprir	Nenhuma falha de sistema registrada no período
Forma de acompanhamento	Registro de Falhas do sistema
Periodicidade da avaliação	Mensal
Início de Vigência	Um mês após o aceite definitivo do sistema
Redução no valor do pagamento mensal, de acordo com o tipo de ocorrência*	Ocorrência CRÍTICA: Redução de 50% do valor do pagamento mensal Ocorrência IMPORTANTE: =1: Redução de 10% do valor do pagamento mensal >1: Redução de 25% do valor do pagamento mensal Ocorrência NORMAL: =2: Sem redução do valor do pagamento mensal >2: Redução de 10% do valor do pagamento mensal >5: Redução de 25% do valor do pagamento mensal Ocorrência TRIVIAL: Sem redução do valor do pagamento mensal
Sanções	Sem sanções



Observações	A métrica é o registro do erro. Não sendo considerado se ele foi solucionado no período de mensuração. Havendo reincidência da mesma ocorrência em meses consecutivos a aplicação da redução será em dobro. A aplicação da redução do pagamento não isenta a CONTRATADA de corrigir os erros no sistema.
--------------------	---

*Definição dos tipos de ocorrências estão no item 3 desse termo.

IMR nº 3: Monitoramento dos prazos de implantação de novos desenvolvimentos

Descrição Finalidade	Garantir que os novos desenvolvimentos sejam entregues no prazo acordado.
Meta a cumprir	Novos desenvolvimentos implantados no prazo acordado.
Instrumento de medição	Aderência aos prazos do cronograma acordado.
Forma de acompanhamento	Acompanhamento mensal das tarefas e prazos das fases do cronograma acordado, levantando o índice de atraso.
Periodicidade	Ao final de cada fase definida para implantação do novo desenvolvimento.
Mecanismo de Cálculo	$\text{Índice de atraso} = \frac{\text{Dias de atraso da fase}}{\text{Tempo previsto para fase} *}$
Início de Vigência	Data da ordem de início da implantação do novo desenvolvimento solicitado.
Redução no valor do pagamento mensal, de acordo com o índice de atraso	<i>Índice entre 0 e 0,10: Sem redução</i> <i>Índice entre 0,11 e 0,20: Redução de 10%</i> <i>Índice entre 0,21 e 0,40: Redução de 20%</i> <i>Índice entre 0,41 e 1,00: Redução de 50%</i> <i>Índice entre 1,01 e 2,00: Redução de 70%</i> <i>Índice entre 2,01 e 3,00: Redução de 90%</i> <i>Índice maior que 3,00: Sem pagamento</i>
Sanções	<i>Índice de atraso maior que 1,00: Multa contratual</i>
Observações	A redução do pagamento será aplicada sobre o valor da mensalidade referente ao mês em que foi apurado o atraso. Caso o índice de atraso seja maior que 1,00, aplica-se a sanção e a redução do valor da mensalidade.

*Tempo previsto para conclusão de cada fase de implantação do novo desenvolvimento.

IMR nº 4: Monitoramento dos prazos de implantação de projetos de customizações

Descrição Finalidade	Garantir que as customizações sejam entregues no prazo acordado.
Meta a cumprir	As customizações implantados no prazo acordado.
Instrumento de medição	Aderência aos prazos do cronograma acordado.



Forma de acompanhamento	Acompanhamento mensal das tarefas e prazos das fases do cronograma acordado, levantando o índice de atraso.
Periodicidade	Ao final de cada fase definida para o projeto de customizações.
Mecanismo de Cálculo	$\text{Índice de atraso} = \frac{\text{Dias de atraso da fase}}{\text{Tempo previsto para fase} *}$
Início de Vigência	Data da ordem de início da implantação do projeto de customização.
Redução no valor do pagamento da fase/etapa, de acordo com o índice de atraso	<i>Índice entre 0 e 0,10: Sem redução</i> <i>Índice entre 0,11 e 0,20: Redução de 10%</i> <i>Índice entre 0,21 e 0,40: Redução de 20%</i> <i>Índice entre 0,41 e 1,00: Redução de 50%</i> <i>Índice entre 1,01 e 2,00: Redução de 70%</i> <i>Índice entre 2,01 e 3,00: Redução de 90%</i> <i>Índice maior que 3,00: Sem pagamento</i>
Sanções	<i>Não previstas.</i>
Observações	-

*Tempo previsto para conclusão de cada fase de implantação da customização.

- 13.4 Havendo ocorrências que resultem em ajuste em mais de uma faixa de pagamento, será adotado o ajuste que seja mais significativo e descartado o de menor significância, de forma não cumulativa, considerando o que causou mais dano à CONTRATANTE.
- 13.5 As ocorrências serão registradas em ambiente de comunicação, conforme descrito no item 16.
- 13.6 O relatório mensal com as ocorrências e as suas classificações de criticidade será enviado para ciência da CONTRATADA pelos responsáveis pela gestão e fiscalização do contrato.
- 13.7 A CONTRATADA poderá discordar quanto a classificação da criticidade das ocorrências, podendo requisitar a revisão para a CONTRATANTE dentro de no máximo 10 dias a partir do recebimento do relatório mensal.
- 13.8 A CONTRATANTE reserva-se o direito de deferir ou não a mudança da classificação, não aplicando-se a redução dos pagamentos até a análise e manifestação da CONTRATANTE.
- 13.9 Os índices que atingirem medições que ensejem sanções administrativas respeitarão a Lei 14.133/21.
- 13.10 Casos não previstos nos IMRs elencados anteriormente serão avaliados pelos responsáveis pela gestão e fiscalização do contrato, podendo resultar em notificações e sanções.

14. DA PROPOSTA

- 14.1 O valor da proposta deverá cobrir todas as despesas fixas no período de 12 (doze) meses e a previsão de uso do máximo quantitativo, não obrigatória.
- 14.2 Os serviços de tecnologia complementar serão executados conforme demanda.
- 14.3 O quadro com os valores deve prever as dimensões e características de cada serviço descrito na Tabela 03:

Tabela 03: Descrição dos serviços



Serviços	Quantidade	Valor mensal/unitário	Valor total
Locação de Sistema Web integrado de Gestão de Meio Ambiente, sem limite de usuários ou usuários concorrentes, com uso de modelo SaaS. Serviços fixos mensais de manutenção do sistema (Pós-Implantação) I- Manutenção técnica corretiva, perfectiva e adaptativa (legal). II- Suporte técnico remoto III- Monitoramento performático e de disponibilidade do sistema IV- Disponibilização e manutenção do ambiente sistêmico e de infraestrutura de apoio V- Suporte técnico.	1 sistema	R\$	R\$ /ano
Serviço de implantação do sistema: I- Implantação do sistema II- Instalação do sistema III- Treinamento de usuários IV- Operação assistida V- Migração e conversão de dados VI- Análise de processos, configuração e parametrização do sistema VII- Integração com sistemas que precisem/forneçam de informações dos/para os módulos contratados de acordo com o previsto no Anexo I e no Anexo II. VIII- Configuração e parametrização do sistema	1 serviço	Não se aplica	R\$
Serviços de tecnologia complementar – Desenvolvimento e implementação de projetos de customizações do sistema sob demanda motivada	500 h/ano	R\$ /hora	R\$

15. DA HABILITAÇÃO TÉCNICA

15.1O proponente deverá apresentar um ou mais atestados de capacidade técnica, expedidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, que comprovem que a licitante implantou e mantém em funcionamento sistemas compatíveis em características e quantidades com as áreas do objeto da licitação.

15.2Apresentar qualificação da equipe técnica, que deverá ser composta por profissionais com graduação em instituições reconhecidas pelo MEC e deverá ser composta por no mínimo:

- Profissional com, no mínimo, formação superior completa reconhecida pelo MEC na área de informática e experiência comprovada de pelo menos 2 (dois) anos atuando como administrador do banco de dados (DBA – Database Administrator) utilizado pelo sistema.
- Analistas de sistema com, no mínimo, formação superior completa reconhecida pelo MEC na área de informática.
- Um profissional (funcionário ou sócio/diretor) da área jurídica com conhecimento especializados na área de direito ambiental.
- Um profissional atuando como analista de negócio e/ou consultor, com experiência comprovada nos mecanismos de trabalho de órgãos ambientais, com formação em áreas como engenharias, gestão ambiental, geólogo, biólogo, arquiteto e afins.

15.3Todos os profissionais da equipe técnica da proponente deverão ter comprovadamente vínculo empregatício ou de prestação de serviço por meio de contrato social, se sócio; ou registro na carteira de trabalho; ou contrato de prestação de serviços com firma reconhecida em Cartório, ou ficha de registro de empregado.

15.4Os profissionais mencionados no item 15.2.d a serem designados pela CONTRATADA deverão possuir conhecimento nas seguintes áreas:

- a) Processo administrativo de licenciamento ambiental no estado do Rio Grande do Sul;
- b) Processo administrativo de apuração de denúncias e infrações ambientais no estado do Rio Grande do Sul;
- c) Processo administrativo de análise e liberação de autorizações de manejo de vegetação, no estado do Rio Grande do Sul.

15.4.1A comprovação dos conhecimentos nas áreas deverá ocorrer através da apresentação de atestados de capacidade técnica, diplomas ou certificados.

16.DA COMUNICAÇÃO E SOLICITAÇÕES DE ATENDIMENTO

- 16.1A comunicação entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE deverá ser documentada via sistema de gestão de chamados, para registro de solicitações e ocorrências.
- 16.2A definição do sistema de gestão de chamados ocorrerá em comum acordo entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE.
- 16.3As solicitações de suporte técnico, adaptação, customização ou melhorias, consultoria, serviços técnicos ou treinamento deverão obrigatoriamente ser registradas no sistema de gestão de chamado.
- 16.4Todas as soluções deverão ser documentadas, registrando qual foi a causa do problema e como este foi solucionado paliativamente e definitivamente.
- 16.5O recebimento da solicitação/ocorrência pela CONTRATADA corresponderá ao início do atendimento para contagem do prazo de entrega da solução.
- 16.6Os gestores e fiscais do contrato deverão ter acesso a todas as solicitações registradas no sistema.
- 16.7Os registros inseridos no sistema de gestão de chamados não poderão ser alterados ou deletados.
- 16.8O sistema de gestão de chamados deve permitir a geração de relatórios mensais para acompanhamento.
- 16.9Em problemas críticos que afetem o acesso ao sistema fora do horário comercial acordado neste termo de referência, em vista da preservação do direito de acesso às informações de execução orçamentária em tempo real e de serviços disponibilizados ao público externo, o atendimento poderá ser solicitado ao plantão da CONTRATADA via telefone, e-mail, chat interno (opcional, se contido no sistema) ou outro meio de comunicação, sendo documentada, pela CONTRATADA, a solicitação no sistema de gestão de chamados conforme dia, horário, requerente da solicitação, e descrição do problema.
- 16.10Para demais comunicações, as listas de endereços eletrônicos (e-mails) e suas respectivas finalidades deverão ser informadas tanto pela CONTRATADA quanto pela CONTRATANTE, em até 2 dias após a assinatura do contrato.
- 16.11O atendimento das solicitações deve ser feito por ordem de abertura da demanda, levando em consideração a sua criticidade e tempo de atendimento definido em contrato.
- 16.12A CONTRATANTE, a seu critério, poderá estabelecer uma prioridade diferente de atendimento. Para isso deverá encaminhar ao preposto a nova lista com as solicitações numeradas pela ordem em que devem ser atendidas.
- 16.13A CONTRATANTE poderá alterar essa lista mesmo se ainda estiver sendo atendida, respeitando as solicitações dela que já tiveram substancial trabalho desenvolvido, porém não concluídas, mediante justificativa da CONTRATADA.
- 16.14A CONTRATADA deverá registrar minimamente o progresso durante o atendimento das solicitações relatando, por exemplo, quando a solicitação estiver "Em análise" ou "Em desenvolvimento" e outras situações que, de acordo com a razoabilidade, se fizerem necessárias.

17. DOS ATENDIMENTOS PRESENCIAIS

- 17.1Ao longo da vigência do contrato, a CONTRATANTE poderá solicitar: suporte técnico, manutenções corretivas, adaptativas e customizações, visitas técnicas, treinamentos, consultoria e de operação assistida.
- 17.2Havendo necessidade de execução de serviços nas dependências do Município de Novo Hamburgo, A CONTRATADA realizará as atividades de análise de sistema, levantamento de dados e requisitos, treinamentos, serviços técnicos e apresentações, sem ônus para o Município com deslocamento, alimentação, transporte e alojamento.

18. DOS TREINAMENTOS DOS USUÁRIOS E EQUIPE TÉCNICA

- 18.1Para os treinamentos, a CONTRATADA deverá produzir a lista de presença de usuários, com carga horária, para posterior avaliação e emissão de certificado.
- 18.2Para a emissão do certificado de treinamento será considerada a presença mínima de 85 % da carga horária.
- 18.3Os treinamentos deverão ser realizados de forma presencial ou virtual, a combinar entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE.
- 18.4Os treinamentos devem incluir capacitações com atividades práticas dos usuários.
- 18.5O ambiente para treinamentos deve simular, ao máximo, a realidade de trabalho, nova ou adaptada, que o usuário terá no seu dia a dia e é de responsabilidade da CONTRATADA a configuração e parametrização deste ambiente.
- 18.6Ao final dos treinamentos cada usuário que atingiu a carga horária mínima de treinamento deverá receber um certificado, emitido pela CONTRATADA de acordo com a assiduidade do funcionário.
- 18.7O treinamento deverá ser finalizado no mínimo 24h antes do início da operação do sistema.
- 18.8A CONTRATADA deverá disponibilizar, na entrega do projeto executivo, o conteúdo programático sequencial e a carga horária estimada para treinamento de cada módulo ou atividade.
- 18.9Todo o material de apoio como apostilas e manuais são de responsabilidade da CONTRATADA e deverão ser fornecidos sem ônus para a CONTRATANTE.
- 18.10No caso de treinamento presencial, a CONTRATADA deverá informar a quantidade de horas prevista a fim de montar as turmas e permitir a alocação de salas para treinamento por parte da CONTRATANTE.

19. DA OBSOLESCÊNCIA E ATUALIZAÇÃO DA TECNOLOGIA

- 19.1A CONTRATADA se responsabiliza pela atualização dos softwares envolvidos no correto e otimizado funcionamento do sistema. Isto compreende o sistema gerenciador de banco de dados, as bibliotecas necessárias e demais softwares relacionados.
- 19.2As atualizações de tecnologia não devem trazer ônus algum ao Município e são de inteira responsabilidade da CONTRATADA.
- 19.3A CONTRATADA garantirá que o sistema permanecerá atualizado quanto as técnicas anti-invasão como, por exemplo, Cavalo de Tróia, Inclusão de Arquivo Remoto (*Remote File Inclusion – RFI*) e Injeção SQL, dentre outras.
- 19.4Caso o sistema exija a utilização de *runtimes* e *plugins*, a CONTRATADA garantirá que estes estejam atualizados evitando brechas de segurança em qualquer ponto de acesso ao sistema que faça uso destes.

20. DO ENCERRAMENTO OU INTERRUPÇÃO DO CONTRATO

- 20.1Uma base de dados atualizada, arquivos e documentos relacionados ao sistema e pertinentes ao negócio deverão ser enviados de forma eletrônica para a CONTRATANTE no ato do término do contrato.



20.2 Toda a documentação pertinente ao processo de implantação e manutenção do sistema deverá ser entregue à CONTRATANTE e sempre mantida em sigilo pela CONTRATADA perante terceiros, mesmo após o encerramento contratual.

20.3 Os dados do Município deverão ser arquivados por, no mínimo, um ano e após excluídos da base de dados da CONTRATADA mediante envio prévio e verificação da cópia destes pela CONTRATANTE.

Caso a CONTRATADA deseje interromper o contrato antes do final da sua vigência, esta deve enviar aviso prévio formal para o Município solicitando a interrupção e obriga-se a permanecer com o contrato vigente até a completa migração de dados e implantação de outro sistema.

ANEXO I - REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS

1. REQUISITOS GERAIS DO SISTEMA

- 1.1 Permitir configuração de parâmetros e regras (Ex.: Perfil de usuário, permissões de acesso, parâmetros gerais de sistema).
- 1.2 O sistema deverá operar em ambiente Web e ser acessível via os 3 (três) principais navegadores (de acordo com o endereço <https://www.w3schools.com/browsers/>). Caso o acesso se dê por dispositivos móveis, deve ser compatível com Android e iOS.
- 1.3 Deve ser compatível com as versões de navegadores utilizadas pela CONTRATANTE e em comum acordo com a CONTRATADA.
- 1.4 O sistema deverá ser mantido compatível com os navegadores elencados no item 1.2. Somente poderá ser descontinuado o suporte mediante acordo com a CONTRATANTE.
- 1.5 O sistema deve ser desenvolvido e mantido com base no atendimento às legislações federal, estadual e municipal vigentes.
- 1.6 O sistema deve ser multitarefa, ou seja, permitir que em uma mesma sessão da aplicação utilize-se rotinas e executem-se ações simultaneamente, incluindo rotinas e ações de módulos distintos.
- 1.7 O sistema deve ser construído com o conceito de controle de transações (ou tudo é gravado ou nada é gravado e nada é corrompido/comprometido) que permite garantir a integridade das informações do banco de dados em casos de queda de energia, falhas de sistema ou hardware, sendo que as transações uma vez efetivadas não sejam perdidas.
- 1.8 O sistema deve possuir integridade referencial em nível de tabelas, não permitindo a exclusão de informações que tenham vínculo com outros registros ativos via sistema, nem pelo banco de dados.
- 1.9 O login da aplicação deve ser realizado das seguintes formas:
 - 1.9.1 Através de autenticação em base local MS/ActiveDirectory da entidade.
 - 1.9.2 Através de usuário e senha. O login de acesso deverá ser o CPF/CNPJ da pessoa.
 - 1.9.3 Através do acesso cadastrado no portal Gov.br.
- 1.10 O sistema deve permitir ao usuário recuperar sua senha quando esta é definida no sistema, sem necessidade de intervenção do administrador do sistema (mecanismo de "esqueci minha senha").
- 1.11 O sistema deve permitir controlar as permissões de acesso ao sistema através de cadastros de usuários e conter as seguintes funcionalidades:
 - 1.11.1 O usuário é obrigatoriamente relacionado a uma pessoa única do sistema, não permitindo que seja cadastrado para o usuário informações já disponíveis no cadastro, tais como nome, e-mail, etc
 - 1.11.2 Definição de perfis de Usuários, permitindo relacionar o usuário a um ou mais perfis. Possuir perfis já pré-definidos de acordo com os módulos disponíveis no sistema, como: Administrador do Sistema, Administrador de cada módulo, Operacional, Gerencial, Consulta etc.
 - 1.11.3 Definição de senha para o usuário, bem como a possibilidade de configurar intervalo de dias e data fixa para a expiração da senha. Quando a expiração ocorrer o usuário deve ser avisado no momento de login para definir uma nova senha.
 - 1.11.4 Possibilitar ao administrador a manutenção de usuários (por exemplo, bloqueio e ativação), com possibilidade de seleção em lote.

- 1.11.5 Caso a pessoa relacionada ao usuário seja um funcionário, permitir que sejam verificadas restrições do mesmo como: Demitido, Em férias e outras se existirem e não permite acesso ao sistema de gestão nestas situações.
- 1.11.6 Caso a pessoa relacionada ao usuário seja um funcionário, permitir que seja vinculado ao login o controle de horário de trabalho de acordo com a jornada do funcionário.
- 1.11.7 Permitir que na solução seja configurado o bloqueio da conta do usuário após um número parametrizável de tentativas de acessos, ou até no máximo 10 tentativas falhas.
- 1.11.8 Permitir vincular o usuário como supervisor de módulos específicos, permitindo que algumas ações da aplicação solicitem senha de segundo nível para que sejam liberadas.
- 1.11.9 Permitir vincular ao usuário um ou vários centros de custos que o mesmo terá acesso permitido, sendo possível configurar acesso por Centro de Custo, Órgão, Unidade ou total.
- 1.11.10 O sistema deve permitir configurar o acesso dos usuários por centros de custos (ou lotações), órgão, unidade ou total.
- 1.11.11 O sistema deverá controlar as sessões dos usuários, que depois de determinado tempo de inatividade terão as sessões automaticamente encerradas.
- 1.12 Permitir controlar as permissões de acessos por usuário e perfil de usuários, com definição das permissões de consulta, alteração, inclusão, exclusão e outras ações da aplicação como por exemplo: imprimir, estornar, cancelar, calcular, desativar, etc., quando disponíveis, por telas individualmente.
- 1.13 O sistema, por motivos de segurança, deve ser acessível apenas por protocolo HTTPS.
- 1.14 Permitir a consulta ao log de todas as operações realizadas no sistema, exibindo as seguintes operações:
 - 1.14.1 Tipo da Operação (consulta, inclusão, alteração e exclusão).
 - 1.14.2 Tabela Alvo.
 - 1.14.3 Usuário que realizou a operação.
 - 1.14.4 Data/Hora.
 - 1.14.5 Tela em que foi realizada a operação.
 - 1.14.6 IP da estação que realizou a operação.
 - 1.14.7 Informações da Operação realizada: na inclusão, todas as informações do registro incluído; na alteração os dados do registro antes da alteração e os novos dados após a alteração; na exclusão os dados do registro excluído.
- 1.15 Os usuários do sistema não devem ter acesso ao SGBD por outras ferramentas.
- 1.16 O sistema deve permitir consulta de sessões (login e logout) no Servidor através da aplicação, disponibilizando informações como: Data de Início da Sessão, Data Final da Sessão, Data da Última Requisição, Código, Nome do Usuário e IP da estação na qual realizou o login.
- 1.17 Permitir assinatura digital em situações fora dos fluxos de processos.
- 1.18 Todas as telas de consulta do sistema devem ser dinâmicas e configuráveis pelo próprio usuário, tendo os seguintes recursos:
 - 1.18.1 Informar e adicionar filtros personalizáveis pelas chaves de acesso disponíveis ao cadastro, de maneira isolada ou combinada;
 - 1.18.2 O uso de diversos operadores de consulta: Menor ou igual, Maior ou igual, Igual, Contem, Não Contém, Contido em, Não contido em, Inicia com, Termina com e Entre.
 - 1.18.3 Operadores de conjunto da consulta: “Contido em” e “Não contido em”, disponibilizam opção para informar dados por intervalo e intercalado, ex: 1,2,10-15, ou seja, o valor 1 e o valor 2, incluindo os valores de 10 à 15.

- 1.18.4 Ordenação das colunas disponíveis na consulta, incluindo a possibilidade de utilizar mais de uma coluna ao mesmo tempo para ordenar os dados nos formatos ascendente e descendente.
- 1.18.5 Impressão da visualização atual da consulta, com opção de informar: título, formato de saída, linhas zebradas, totalizadores de colunas e somente seleção.
- 1.18.6 Reposicionamento, bem como o tamanho das colunas disponíveis na consulta.
- 1.18.7 Recurso para seleção múltipla de registros, para que operações consideradas comuns para que todas as linhas selecionadas possam ser executadas em lote, como por exemplo: excluir, imprimir e selecionar (quando for o caso).
- 1.18.8 Opção que permite ao usuário salvar o estado atual da consulta, elaborada por ele, para que em acessos posteriores o mesmo possa visualizar a consulta no estado salvo anteriormente.
- 1.18.9 Permitir que o usuário selecione o número de registros por página.
- 1.18.10 Permitir visualizar simultaneamente mais de uma tela de anexos.
- 1.19 Possibilitar o acesso as telas de consulta de dados relacionados, através de telas de manutenção conforme contexto da informação a ser pesquisada e também pelo recurso de auto completar. Ex. No cadastro de pessoas, ao definir qualquer endereço e selecionar o bairro, permitir acessar diretamente a consulta de bairros bem como através de recurso de auto completar, retornando o código do bairro pesquisado para o campo.
- 1.20 O sistema deve atender as diretrizes de acessibilidade para o conteúdo da web (WCAG, do inglês web Content Accessibility Guidelines) e aos requisitos elencados pelo e-MAG 3.0 (Modelo De Acessibilidade Em Governo Eletrônico);
 - 1.20.1 A CONTRATANTE especificará as telas que necessitam de adequação assim como as necessidades especiais que deverão ser atendidas, de acordo com o quadro de funcionários com necessidades especiais;
 - 1.20.2 Todos os serviços disponíveis para o cidadão deverão ser acessíveis.
- 1.21 Permitir que o usuário indique as rotinas de maior importância, disponibilizando-as em barra de ferramentas para acesso rápido das mesmas de qualquer parte do sistema, considerando os privilégios disponíveis para o usuário. A barra de ferramentas de acesso rápido poderá conter funcionalidades de módulos distintos em um único local.
- 1.22 Permitir, preferencialmente, que todas as fórmulas de cálculo do sistema sejam configuradas pelos usuários dos setores utilizadores destas fórmulas. Caso o sistema não possua mecanismos de configuração de fórmulas de cálculos pelo usuário, a CONTRATADA responsabiliza-se pela configuração em tempo hábil e sem ônus para o Município.
- 1.23 O sistema deve possuir controle de emissão de relatórios onde:
 - 1.23.1 Podem-se emitir vários relatórios ao mesmo tempo.
 - 1.23.2 Um relatório em emissão para o usuário não pode ser colocado em execução novamente até que o primeiro finalize, salvo quando utilizados parâmetros diferentes.
 - 1.23.3 Conter recurso que liste os relatórios em emissão e notifique o usuário quando relatórios estiverem concluídos.
 - 1.23.4 Possuir opção que possibilite ao final da emissão enviar o relatório por e-mail para um ou vários destinatários buscados através do cadastro de pessoas.
 - 1.23.5 Possuir opção para emitir e assinar digitalmente qualquer relatório impresso.
 - 1.23.6 Possuir opção de agendar (diário, semanal, quinzenal, mensal, etc) execução de relatório.
- 1.24 Os relatórios gerados pelo sistema, devem permitir a exportação no mínimo para os seguintes formatos: PDF, DOC, DOCX, XLS, XLSX, ODT, ODS, TXT, CSV e XML.
- 1.25 O sistema deve permitir através de um serviço no portal do cidadão, que certidões emitidas pela web sejam consultadas e verificadas, desta forma pode-se validar sua autenticidade.

- 1.26O sistema deve permitir a parametrização dos seguintes itens nos relatórios criados no gerador de relatórios: Cabeçalhos e Rodapé, contendo: Brasão, número da página, filtros, nome da entidade.
- 1.27A solução deve possuir gerador de relatórios completo que permita a edição de relatórios atuais ou adição de novos relatórios de forma avançada, formatação de campos, adição de imagens ao corpo do relatório, configuração de agrupamentos, uso de parâmetros (filtros) e ordenação, seleção de dados de saída, etc. A CONTRATADA deverá fornecer treinamento a equipe técnica da CONTRATANTE para operar este gerador de relatórios.
- 1.28Permitir organizar os relatórios em grupos (pastas, itens de menu).
- 1.29Permitir que novos layouts sejam criados/alterados para os relatórios disponíveis no sistema.
- 1.30O sistema deve contar com recursos de integração através de web-services, como o protocolo SOAP ou REST. Ex. Cadastro de Pessoas, Cadastro de Produtos, etc.
- 1.31Deverá possuir, em uma área restrita aos administradores e técnicos da CONTRATANTE, a configuração dos WebServices, permitindo ativa-los e desativa-los, para cada integração implementada, e os usuários e senhas para acesso.
- 1.32As atualizações da solução devem ser realizadas sem interferência do usuário. Caso seja necessária a interrupção do serviço, deverá ser consultada a CONTRATANTE para autorização do horário para realização da atualização.
 - 1.32.1Deve ser possível visualizar a versão atual do sistema;
 - 1.32.2O sistema deve disponibilizar o histórico de atualizações contendo o que foi alterado em cada versão.
- 1.33Deverá permitir acesso posterior sempre que necessário pelo usuário a documentação de cada release lançada/atualizada.
- 1.34Nas importações de arquivos, o sistema deve validar as informações e layout das informações contidas neles.
- 1.35Permitir integração de todas as informações vinculadas a dados georreferenciados para o sistema de georreferenciamento (ArcGis) utilizado pelo Município.
- 1.36Permitir integração, consulta e exportação de dados, via Web Service, para os Portais do Município.
- 1.37Todas as integrações solicitadas neste termo de referência, bem como as que surgirem posteriormente, que não especifiquem a tecnologia de integração devem ser realizadas através de Web Services, podendo alternativamente ser, conforme acordo entre CONTRATANTE e CONTRATADA, nos casos apenas de leitura de dados, via replicação online e em tempo real da base de dados no ambiente da CONTRATANTE.
 - 1.37.1Caso seja optada pela utilização da réplica da base de dados, a CONTRATADA fica responsável por fornecer os scripts a serem utilizados nas integrações.
 - 1.37.2A CONTRATANTE determinará o SGBD a ser utilizado.

2. REQUISITOS DE INFRAESTRUTURA E REDES

2.1Dicionário de termos:

- 2.1.1Software as a Service (SaaS): Modalidade de contratação onde o software é ofertado ao cliente como um serviço e é hospedado em um ambiente (data center) sob gerência do fornecedor. Desta forma, o cliente não gerencia nem controla a infraestrutura de TI associada ao serviço.
- 2.1.2Server-side: Refere-se a softwares, sistemas, aplicações, bancos de dados, etc que, em um contexto cliente-servidor, são executados no lado do servidor.
- 2.1.3Client-side: Refere-se a softwares, sistemas, aplicações, bancos de dados, etc que, em um contexto cliente-servidor, são executados no lado do cliente.

- 2.1.4 Recovery Time Objective (RTO): Período de tempo máximo tolerável para o total restabelecimento de um sistema após um desastre de forma a não trazer consequências inaceitáveis à continuidade do negócio.
- 2.1.5 Recovery Point Objective (RPO): Determina a quantidade máxima tolerável de perda de dados medida em tempo.
- 2.1.6 Virtual Machine (VM): É um software de computador que simula o funcionamento de um computador real, executando um sistema operacional e aplicações.

2.2 Hospedagem:

- 2.2.1A CONTRATADA deverá fornecer os serviços de hospedagem do sistema incluindo a disponibilização de servidores de aplicação, banco de dados e todos os softwares básicos necessários para operação do sistema, abrangendo exclusivamente a parte servidora (server-side) da aplicação, ficando as estações clientes (client-side) sob a responsabilidade da CONTRATANTE.
- 2.2.2O ambiente de hospedagem do OBJETO deste certame deverá possuir sua estrutura física localizada em território nacional brasileiro.
- 2.2.3O ambiente de hospedagem deve disponibilizar inicialmente espaço de armazenamento em disco de, no mínimo 1,5 TB, e adequação deste espaço no decorrer do uso sem ônus adicional.

2.3 Acesso

- 2.3.1O acesso ao sistema deverá ser feito integralmente através de interface web, através de qualquer navegador (browser) de mercado, conforme itens 1.2 e 1.3.
- 2.3.2A CONTRATADA deverá prover o acesso ao sistema utilizando o protocolo HTTP versão 2.0 (HTTP/2) ou o que vier a substituí-lo.
- 2.3.3A CONTRATADA deverá prover todos os acessos ao sistema utilizando exclusivamente comunicação criptografada, garantindo assim a confidencialidade, integridade, disponibilidade e autenticidade dos dados trafegados.
- 2.3.4A CONTRATADA deverá prover chaves criptográficas válidas para funcionamento da comunicação HTTPS sem custo adicional para a CONTRATANTE devendo também renová-las sempre que necessário durante o período de vigência do contrato. As chaves criptográficas deverão utilizar criptografia RSA 2048 bits ou superior e não podem ser auto-assinadas, ou seja, devem ter sido emitidas por autoridade certificadora reconhecida de forma que os navegadores padrões de mercado permitam o acesso ao sistema sem alertas ou necessidade de instalação manual de certificados no dispositivo cliente.
- 2.3.5O endereço web para acesso ao sistema contratado deverá ser um subdomínio de um domínio pertencente à CONTRATANTE, podendo haver redirecionamento de URL caso necessário.

2.4 Desempenho

- 2.4.1Caso o sistema apresente problemas de desempenho caberá à CONTRATADA identificar as causas e informá-las formalmente à CONTRATANTE.
- 2.4.2Se for identificado que a causa dos problemas de performance estejam fora do escopo de atuação da CONTRATADA (i.e. problemas de rede, esgotamento de recursos computacionais, etc) a mesma deverá emitir laudo técnico apontando as causas e sugerindo os ajustes necessários.

2.5 Cópias de segurança (backups)

- 2.5.1A CONTRATADA deverá prover serviço de backup completo, periódico e automático do banco de dados, da aplicação e quaisquer outros componentes necessários para o funcionamento do objeto contratado, garantindo a existência de cópias seguras, de acordo com os parâmetros definidos por este Termo de Referência.
- 2.5.2Em caso de desastre físico ou lógico, os indicadores para recuperação de dados RPO (Recovery Point Objective) deve ser igual a zero e o RTO (Recovery Time Objective) deve ser inferior a 4 (quatro) horas.
- 2.5.3A CONTRATADA deverá manter cópias diárias dos dados dos últimos 30 (trinta) dias.
- 2.5.4A CONTRATADA deverá manter cópias mensais dos dados dos últimos 12 (doze) meses.
- 2.5.5A CONTRATADA deverá manter cópias anuais dos dados dos últimos 4 (quatro) anos.
- 2.5.6Não serão permitidas cópias de segurança (backups) dos dados da CONTRATANTE para ambiente de hospedagem fora do território nacional brasileiro.
- 2.5.7A CONTRATADA deverá fornecer à CONTRATANTE quaisquer cópias existentes da base de dados quando formalmente solicitado pela mesma.
- 2.5.8Mediante solicitação da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá manter atualizada, com periodicidade acordada com a CONTRATANTE, a cópia da base de dados em espaço de armazenamento definido por esta.
- 2.5.9A CONTRATADA deverá informar o SGBD e sua versão relativa às cópias da base de dados.

2.6 Das responsabilidades

- 2.6.1A CONTRATADA será responsável pela manutenção do sistema instalado, incluindo atualização tecnológica dos softwares (i.e. sistemas operacionais, serviços de aplicação, plugins, bancos de dados, etc) dos quais ele depende.

3. REQUISITOS DE PROPRIEDADE, SIGILO E SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES

- 3.1Todas as informações, imagens, aplicativos e documentos que forem manuseados e utilizados, são de propriedade da CONTRATANTE, não podendo ser repassados, copiados, alterados ou absorvidos na relação de bens da CONTRATADA, bem como, de seus executores, sem expressa autorização do CONTRATANTE;
- 3.2Os colaboradores da CONTRATADA que atuarão na implantação e nos demais serviços previstos terão acesso privativo e individualizado, não podendo repassá-los a terceiros, sob pena de responder, civil e criminalmente, pelos atos e fatos que venham a ocorrer, em decorrência deste ilícito;
- 3.3Será considerado ilícita a divulgação, o repasse ou utilização indevida de informações, bem como de documentos, imagens, gravações e informações utilizados durante a prestação dos serviços;
- 3.4A CONTRATADA obriga-se a dar ciência à CONTRATANTE, imediatamente e por escrito, sobre qualquer anormalidade que verificar na prestação dos serviços;
- 3.5A CONTRATADA deverá guardar inteiro sigilo dos dados processados, reconhecendo serem estes de propriedade exclusiva da CONTRATANTE, sendo vedada à CONTRATADA sua cessão, locação ou venda a terceiros sem prévia autorização formal da CONTRATANTE;
- 3.6Todas as informações obtidas ou extraídas pela CONTRATADA quando da execução dos serviços deverão ser tratadas como confidenciais, sendo vedada qualquer

reprodução, utilização ou divulgação a terceiros, devendo a CONTRATADA zelar por si e por seus sócios, funcionários e subcontratados pela manutenção do sigilo absoluto sobre os dados, informações, documentos, especificações técnicas e comerciais de que eventualmente tenham conhecimento ou acesso em razão dos serviços executados;

- 3.7 Deverá haver Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE, estabelecendo o compromisso de que todos os profissionais envolvidos na prestação dos serviços não divulgarão nenhum assunto tratado na execução e gestão do objeto da licitação, bem como sobre todos os ativos de informações e de processos;
- 3.8 Toda a documentação produzida em decorrência dos serviços prestados será de responsabilidade exclusiva da CONTRATANTE, não podendo a CONTRATADA utilizá-la sem sua prévia autorização, por escrito, sob pena de responsabilização.
- 3.9 A CONTRATADA deverá garantir e demonstrar isolamento de dados da CONTRATANTE, protegendo contra o acesso indevido por demais clientes.
- 3.10 A CONTRATADA deverá dispor de Plano de comunicação de incidentes, informando a CONTRATANTE os casos de incidentes de segurança da informação, assim considerados os eventos não previstos ou não desejados que acarretem dano à confidencialidade, disponibilidade, integridade ou autenticidade dos dados da CONTRATANTE.
- 3.11 A CONTRATADA deve possuir Plano de Continuidade, Recuperação de Desastres e Contingência de Negócio, que possa ser testado regularmente, objetivando a disponibilidade dos dados e serviços em caso de interrupção. Desenvolver e colocar em prática procedimentos de respostas a incidentes relacionados com os serviços.
- 3.12 A CONTRATADA comprometer-se-á a preservar os dados da CONTRATANTE contra acessos indevidos e abster-se-á de replicar ou realizar cópias de segurança (backups) destes dados fora do território brasileiro.
- 3.13 A CONTRATADA deverá informar imediatamente e formalmente à CONTRATANTE qualquer tentativa, inclusive por meios judiciais, de acesso aos dados por parte de autoridades brasileiras ou estrangeiras.
- 3.14 Ao término do contrato da prestação do serviço, todos os dados do sistema pertencentes à CONTRATANTE deverão ser removidos pela CONTRATADA, sendo este procedimento realizado somente após apresentação de autorização formal emitida pela CONTRATANTE.
- Todos os requisitos gerais de sistema, infraestrutura e redes deverão ser entregues ao CONTRATANTE até o final do período de implantação do sistema.



ANEXO II - REQUISITOS FUNCIONAIS

1. DEFINIÇÃO DE TERMOS E EXPRESSÕES

Este item relaciona as definições das siglas, termos e expressões utilizadas para descrever os requisitos funcionais deste termo de referência:

SEMAM – Secretaria Municipal de Meio Ambiente

PMNH – Prefeitura Municipal de Novo Hamburgo

Sistema de gestão da PMNH – Sistema de gestão pública utilizado pela Prefeitura Municipal de Novo Hamburgo.

Sistema ambiental – Sistema Ambiental a ser contratado através desse edital.

Operador – Servidor da SEMAM que utilizará o sistema.

Usuário – Pessoa física ou jurídica autuada/notificada pela SEMAM ou usuária de algum serviço fornecido pela secretaria, podendo ser também denominadas nesse texto como requerente/autuado/notificado.

Servidor externo – Servidor da Prefeitura Municipal de Novo Hamburgo lotado em outra secretaria.

Portal – Portal utilizado pelos usuários para realizar as solicitações ambientais e consultar os seus processos

CONTRATADA – Empresa vencedora do certame

Solicitação de licença – Etapa que precede a abertura do protocolo. Primeiramente o requerente preencher as informações e documento, depois a solicitação passa pela triagem, e se aprovada, é gerado e aberto o protocolo.

Exigências ou pendências – Documentos e/ou informações que devem ser inseridos no sistema pelo usuário para alcançar a regularização ambiental

Notificação – documento/ferramenta utilizado pela SEMAM para fins de comunicação e regularização de alguma atividade ou conduta ambiental.

Protocolo/Processo – registro de solicitações realizadas pelos usuários e processo administrativo instaurados pela SEMAM.

Agente autuante – operador que lavrou o auto de infração ambiental

FEPAM - Fundação Estadual de Proteção Ambiental

URM - Unidade de Referência Municipal

CODRAM – Código de ramo de atividade licenciável

Módulo – Ambiente do sistema operado por cada setor da SEMAM

Operadores com privilégios – Operadores do sistema que possuam autorização para configurar ou alterar alguns parâmetros do sistema.

Ofícios/demandas externas – Demandas externas ou ofícios recebidos pela SEMAM, ex.: Ofício do Ministério Público, Ofícios do Poder Judiciário, Pedidos de Providência da Câmara de Vereadores, etc.

2. PROCESSO DIGITAL

- 2.1O sistema deve ter implementado um sistema de fluxo de processo digital.
- 2.2O sistema deve possuir recursos de desenho e configuração de fluxos de processos digitais e permitir a tramitação de processos digitais, como parte do sistema de gestão.
- 2.3O sistema deve permitir adicionar atividades ao desenho do processo digital, contendo as seguintes funções:
 - 2.3.1Definição de título;
 - 2.3.2Texto de observações/Informações Auxiliares;
 - 2.3.3Definição de cor predominante;
 - 2.3.4Definição se a atividade pode ser retornada, bem como configuração das condições de retorno;
- 2.4O sistema deve permitir a definição da situação e fase do processo digital a cada atividade ou decisão realizada ou pendente.
- 2.5O sistema deve controlar o tempo previsto (dias/horas) para execução de cada atividade pelo operador responsável no processo digital, com a possibilidade de notificação ao exceder a previsão definida.
- 2.6O sistema deve conter mecanismos que permitam a configuração de formulários de entrada de dados que podem ser acionados conforme necessidade em cada atividade executada.
- 2.7O sistema deve permitir anexar arquivos digitais e associar arquivos físicos nas atividades do processo digital.
- 2.8O sistema deve permitir parametrizar o tamanho e a quantidade de anexos.
- 2.9O sistema deve permitir a inclusão de documentos inerentes à execução de cada processo digital, com possibilidade de assinatura digital.
- 2.10O sistema deve, em rotinas mais complexas, utilizar recurso de validação de dados de entrada em etapas através do uso de assistentes, onde somente é possível avançar no cadastro/processo quando a etapa atual estiver validada.
- 2.11O sistema deve ter funcionalidade de retorno à atividade anterior pelo executor da atividade atual.
- 2.12O sistema deve assegurar que os processos digitais criados possam ser ativados ou desativados. Os processos digitais desativados impactarão apenas em novos processos que sejam iniciados, não afetando os que estiverem em andamento.
- 2.13O sistema deve permitir o trâmite dos processos de forma digital dispensando o trâmite físico (papel).
- 2.14O sistema deve permitir a livre tramitação de processos entre operadores, servidores externos, usuários e departamentos/secretarias.
- 2.15O sistema deve permitir parametrizar a tramitação dos processos (livre ou definido).
- 2.16O sistema deve permitir baixar todos os anexos de um processo de uma só vez.
- 2.17O sistema deve permitir, quando possível, a visualização de todos os anexos de um mesmo tipo de forma agrupada, como se fosse um único arquivo.
- 2.18O sistema deve permitir movimentação de processos por lote.
- 2.19O sistema deve permitir o arquivamento de vários processos de uma só vez.
- 2.20O sistema deve permitir interromper processos, caso necessário, possibilitando selecionar mais de um processo para a interrupção.
- 2.21O sistema deve permitir reabertura de processos, possibilitando selecionar mais de um processo para a reabertura.
- 2.22O sistema deve permitir fazer consultas ou gerar relatórios com opção de filtrar por todos os campos usados na abertura do processo, como por exemplo, períodos de data, assunto, requerente, número do processo, código de localização, atividade, porte, potencial, etc.
- 2.23O sistema deve permitir emissão de comprovante de abertura de protocolo.
- 2.24O sistema deve permitir controlar os prazos conforme definido na configuração do fluxo.
- 2.25O sistema deve permitir abertura de processos com requerente anônimo.
- 2.26O sistema deve permitir assinatura eletrônica em todos os trâmites.

- 2.27O sistema deve permitir configurar a obrigatoriedade dos campos (e anexos) nas etapas do processo.
- 2.27.1O sistema deve gerar um relatório dos processos nos quais há documentos faltantes.
- 2.27.2A abertura do processo deve ser impedida caso não sejam incluídos os documentos obrigatórios.
- 2.27.3Ao gerar o comprovante de criação do processo (protocolo), gerar documento com relação de pendências (documentos faltantes) do processo.
- 2.28O sistema deve permitir abertura de processos pelo usuário via web.
- 2.29O sistema deve permitir ao requerente o acompanhamento do seu processo via web.
- 2.30O sistema deve manter histórico de tudo que foi feito no processo, como por exemplo, data de abertura, trâmites, recebimentos, usuário/operadores que fizeram download de arquivos.
- 2.31O sistema deve permitir cadastrar tipos de processos/solicitações.
- 2.32O sistema deve integrar com o cadastro único da PMNH e cadastros dos demais módulos do sistema de gestão da PMNH (pessoas, imóveis, endereço, etc).
- 2.33O sistema deve permitir a visualização gráfica do fluxo do processo através de um diagrama.
- 2.34Na abertura do processo, o sistema deve permitir informar se o processo é externo (atendimento ao público) ou interno (assuntos internos da entidade).
- 2.35O sistema deve permitir apensar/desapensar (relacionar) processos.
- 2.35.1Ao apensar processos, os pareceres lançados em um processo devem ser copiados automaticamente para os processos apensados.
- 2.35.2Permitir parametrizar quais critérios (por exemplo, mesmo endereço, mesmo requerente, mesmo código de identificação do imóvel, mesmo código de localização) serão usados para apensar processos.
- 2.36O sistema deve permitir juntar/anexar processos, finalizando o processo acessório, anexando os documentos ao processo principal, vinculando os processos principal e acessórios.
- 2.37O sistema deve permitir parametrizar os fluxos dos processos digitais quanto às pessoas que podem executar as atividades do processo.
- 2.38O sistema deve permitir parametrizar em quais passos do processo será enviada informação eletrônica, automaticamente, ao requerente sobre o andamento do processo.
- 2.39O sistema deve permitir que uma unidade (setor) seja configurada para que seus operadores compartilhem entre si a carga de serviço.
- 2.40O sistema deve permitir ao administrador do módulo visualizar os processos de todas as unidades (setores), independente de ter sigilo ou não.
- 2.41O sistema deve permitir a geração e controle de versões dos fluxos, registrando informações de quem gerou a versão e quando ocorreu a nova versão do fluxo.
- 2.42O sistema deve permitir a cópia de um roteiro já existente e em cima desta cópia fazer as modificações.
- 2.43O sistema deve permitir criar etapas no roteiro do fluxo.
- 2.44O sistema deve permitir ao administrador do módulo gerar relatórios sobre cada etapa configurada.
- 2.45O sistema deve permitir inserir padrões de textos na configuração de roteiros. Ao abrir o passo/etapa do processo o texto já deve ser mostrado, permitindo a edição pelo operador.
- 2.46O sistema deve permitir aos operadores diversos filtros para localizar seus processos.
- 2.46.1O sistema deve ter uma tela principal onde encontram-se os processos do operador.
- 2.47O sistema deve permitir que o sistema feche automaticamente processos caso o prazo legal expire.

- 2.48O sistema deve permitir parametrizar se o operador pode enviar o processo para um setor/usuário/operador/servidor externo fora do fluxo configurado. Ter também a possibilidade de não ter fluxo atrelado ao processo.
- 2.49O sistema deve permitir que um processo seja sigiloso.
- 2.49.1O sistema deve permitir que processos sigilosos possam ser visualizados somente pelos usuários envolvidos na etapa do fluxo.
- 2.50O sistema deve permitir integração com o sistema de Georreferenciamento (ArcGis) utilizado no Município.
- 2.51O sistema deve permitir digitalizar e anexar automaticamente um documento, sem a necessidade de salvar na máquina e depois anexar.
- 2.52O sistema deve permitir que o processo na tela do operador mude de cor ou sinalize automaticamente quando estiver vencido o prazo parametrizado para finalização da etapa.
- 2.53O sistema deve permitir que os pareceres sejam inseridos sem limite de caracteres.
- 2.54O sistema deve permitir consultar processos independentemente da versão do fluxo.
- 2.55O sistema deve permitir a geração de arquivo PDF para cada protocolo com todo o histórico de tramitações, pareceres, arquivos anexados, vinculados, e demais informações adicionadas em ordem cronológica para a montagem física e visualização de todo o processo administrativo.
- 2.56O sistema deve permitir a integração com o módulo de arrecadação para geração de guias de pagamento de taxas correspondentes ao serviço solicitado por protocolo, de acordo com a legislação vigente.

3. PORTAL DE ACESSO E ABERTURA DE PROTOCOLOS PELO USUÁRIO

- 3.1O sistema deverá possuir um portal para acesso dos usuários e para abertura das solicitações ambientais.
- 3.2O Portal de Acesso deverá atender as exigências das legislações que venham a surgir acerca de Responsabilidade Fiscal, Transparência e Acesso à Informação, mantendo-as atualizadas conforme necessidades da Prefeitura Municipal.
- 3.3Somente poderão acessar o portal os usuários com cadastro no sistema de gestão da PMNH.
- 3.4O sistema ambiental deverá integrar com o Sistema de gestão da PMNH e acessar os dados de identificação do usuário, como CPF/CNPJ, endereço e dados de contato.
- 3.5Não havendo cadastro do usuário no sistema de gestão da PMNH, o Sistema Ambiental deverá abrir a tela de cadastramento de usuário, e automaticamente incluir os dados do usuário em um novo cadastro no sistema de gestão da PMNH.
- 3.6Todas as solicitações abertas pelo portal devem gerar um número de protocolo.
- 3.7O número de protocolo deverá seguir a mesma sequência numérica do Sistema de gestão da PMNH.
- 3.8O portal deve ser de interação intuitiva, amigável e atender os padrões modernos de usabilidade e interação com o usuário.
- 3.9No portal, o usuário deverá escolher o tipo de solicitação.
- 3.10No portal, os usuários deverão ter acesso a todas as solicitações disponibilizadas pela SEMAM.
- 3.11Os tipos de solicitações deverão aparecer para o usuário de forma organizada por categorias.
- 3.12O sistema deve permitir a criação de tipos de solicitações, em quantidade ilimitada, e permitir organizá-las em categorias.
- 3.13O sistema deve permitir a configuração de quais tipos de solicitações podem ser abertas em CPF e quais devem obrigatoriamente ser abertas em CNPJ.
- 3.14Para cada solicitação escolhida pelo usuário, o sistema deve mostrar uma tela com campos de preenchimento obrigatório e opcional.

- 3.15O sistema deve permitir que a SEMAM tenha autonomia para inserir os campos que devem ser preenchidos para cada solicitação, bem como determinar se esses campos serão de preenchimento obrigatório ou opcional, e determinar a ordem sequencial dos campos de preenchimento.
- 3.16Todos os campos de preenchimento deverão ter uma caixa com texto explicativo sobre os dados que devem ser inseridos. Deve ser possível inserir, alterar ou excluir o texto explicativo.
- 3.17Os campos de preenchimento poderão ser digitáveis ou poderão fornecer opções para o usuário selecionar.
- 3.18O sistema deve permitir configurar os campos, solicitando que o usuário escolha uma ou mais opções de resposta em cada campo.
- 3.19O sistema deve permitir configurar os tipos de caracteres (letras, números, caracteres especiais) que serão permitidos em cada campo de preenchimento.
- 3.20O sistema deve permitir campos em que o usuário poderá fazer o download de documento para preenchimento obrigatório e, após o preenchimento, o sistema deverá carregar automaticamente o documento com as informações preenchidas.
- 3.21Os modelos de documentos para preenchimento obrigatório poderão ser inseridos excluídos, substituídos ou alterados sempre que necessário pela SEMAM.
- 3.22Não pode haver restrições de quantidade de documentos de preenchimento obrigatório por tipo de solicitação.
- 3.23O sistema deve permitir que o usuário anexe documentos extras à solicitação.
- 3.24O sistema deve permitir criar os campos para anexos obrigatórios ou opcionais.
- 3.25Não pode haver restrições de quantidade de campos para anexos.
- 3.26O sistema deve permitir anexar arquivos com até 30 MB.
- 3.27Ao finalizar o preenchimento e solicitação, o usuário deve assinalar campos de declarações e termos de ciência.
- 3.28O sistema deve permitir que a SEMAM configure os campos de declaração e termo de ciência, podendo inserir, alterar ou excluir texto.
- 3.29O sistema deve permitir que a SEMAM configure quais declarações serão opcionais e quais serão obrigatórias.
- 3.30Na abertura do protocolo, a SEMAM poderá configurar se o usuário precisa informar se concorda em receber somente comunicações eletrônicas referentes ao processo da sua solicitação ambiental, e se ele precisa declarar que se responsabiliza por monitorar no sistema o andamento seu processo/protocolo.
- 3.31O sistema não poderá estabelecer restrições de quantidade de campos de declaração e termos de ciência.
- 3.32Mais detalhes sobre os campos de preenchimento obrigatórios estão descritos nos itens específicos dos módulos de trabalho.
- 3.33O sistema deve permitir a geração automática de guias para pagamento de taxas na abertura do protocolo.
- 3.34O sistema deve permitir configurar quais tipos de solicitação poderão gerar automaticamente guia para pagamento de taxa.
- 3.35Os tipos de solicitação configurados para gerar automaticamente guia para pagamento de taxa na abertura do protocolo somente poderão ser tramitados para a SEMAM após a compensação do pagamento da taxa.
- 3.36A geração da guia para pagamento de taxa deve ocorrer de forma integrada com o Sistema de gestão da PMNH, cujos valores das taxas são aqueles estabelecidos no código tributário do município e já cadastrados no referido sistema.
- 3.37Após o preenchimento de todos os campos, anexos e declarações obrigatórias, o usuário poderá enviar a solicitação e receber o número do protocolo, conforme protocolos digitais do Sistema de gestão da PMNH.
- 3.38No caso de solicitações de licenciamento ambiental, o número de protocolo somente será gerado após passar pela equipe de triagem de documentos. Esse procedimento está descrito no item específico de licenciamento ambiental.
- 3.39O sistema deve permitir que a SEMAM determine para qual Setor cada tipo de solicitação será enviada

- 3.40O sistema deve permitir que a SEMAM defina quais documentos devem ser assinados digitalmente pelo usuário antes do envio da solicitação para abertura do protocolo, devendo o sistema validar a existência de assinatura digital nos documentos indicados no ato do envio. Caso os documentos não estejam assinados digitalmente, o sistema deve bloquear o envio da solicitação.
- 3.41No portal, o sistema deve permitir que os usuários verifiquem o andamento das suas solicitações, bem como verificar pendências em processos ambientais e atender exigências do órgão ambiental quando demandado, anexando documentos e informações.
- 3.42No portal, o sistema deve permitir que os usuários tenham acesso às guias para pagamento de taxas e multas ambientais geradas no seu CPF/CNPJ.
- 3.43No portal, o sistema deve permitir que os usuários autorizem outros usuários a solicitar e movimentar processos em seu nome.
- 3.44A SEMAM deverá ter acesso a relatórios que informem quais CPFs/CNPJs foram autorizados a movimentar processos de terceiros.

4. ABERTURA DE PROTOCOLOS INTERNAMENTE

- 4.1O sistema deve permitir que protocolos/solicitações sejam abertos internamente pela SEMAM, sempre que houver necessidade.
- 4.2Na abertura de protocolos/solicitações internamente o operador deverá selecionar o CPF/CNPJ do usuário requerente da solicitação, ou selecionar a opção de abertura de protocolo anônimo.
- 4.3O sistema deve permitir que a SEMAM configure quais protocolos estarão disponíveis somente para abertura interna.
- 4.4Os dados e anexos necessários para abertura dos protocolos/solicitações internamente devem ser os mesmos solicitados na abertura externa.
- 4.5A abertura de protocolos/solicitações internamente deve estar disponível para todos os módulos do sistema.

5. CONSULTA DE PROTOCOLOS E DE DOCUMENTOS PÚBLICOS

- 5.1O sistema deve permitir configurar quais tipos de processo/protocolos devem ser disponibilizados para consulta pública em sítio digital.
- 5.2O sistema deve permitir configurar quais documentos e etapas de processo que devem estar disponíveis para consulta pública em sítio digital.
- 5.3O sistema deve permitir que qualquer cidadão ou empresa logado no sistema acesse os dados públicos disponibilizados pela SEMAM, desde que o cidadão seja cadastrado no Sistema de gestão da PMNH.
- 5.4O sistema deve permitir gerar relatórios que demonstrem quais usuários visualizaram documentos e processos no sistema, registrando também a data/horário de visualização.
- 5.5O sistema deve permitir a geração de comprovante de visualização de documento para cada usuário que acessar o sistema.
- 5.6O sistema deve permitir que operadores com privilégios adicionem sigilo a documentos anexos a um determinado processo/protocolo, sendo os documentos indicados acessados somente por usuários/operadores com permissão para tal.

6. GERAÇÃO DE DOCUMENTOS

- 6.1O sistema deve possuir uma ferramenta de geração/edição de documentos.
- 6.2O sistema deve permitir cadastro de documentos de forma ilimitada.
- 6.3O sistema deve permitir upload de modelos de documentos.
- 6.4O sistema deve gerar numeração sequencial para cada tipo de documento cadastrado.
- 6.5O sistema deve, na elaboração dos modelos de documento, permitir selecionar quais informações do usuário/processo deverão ser automaticamente carregadas no documento.

- 6.6O sistema deve possibilitar importar textos pré-cadastrados, e informações pré-cadastradas do usuário, de documentos e de processos já existentes.
- 6.7Os textos pré-cadastrados podem ser utilizados para inserir informações padronizadas nos documentos expedidos.
- 6.8Os textos pré-cadastrados podem ser utilizados para solicitações/exigências da SEMAM, as quais devem ser atendidas pelo usuário.
- 6.9O sistema deve permitir que o operador escolha o prazo para atendimento de solicitações/exigências e se estas devem ser inseridas em um ambiente de monitoramento de prazos.
- 6.10A solicitação/exigência pré-cadastrada que for inserida em um documento com monitoramento de prazo, deve ficar disponível ao usuário para consulta e atendimento no portal externo.
- 6.11A solicitação/exigência pré-cadastrada que for inserida em um documento com monitoramento de prazo, deve ficar disponível para o operador consultar e marcar quando houver atendimento.
- 6.12O sistema deve ter indicação de status do documento. As possibilidades de status devem estar disponíveis para cadastramento.
- 6.13O sistema deve permitir selecionar o status do documento.
- 6.14Quando o documento tiver data de validade, o sistema deve automaticamente alterar o status para vencido quando o prazo expirar.
- 6.15O sistema deve notificar eletronicamente o usuário sobre as solicitações/exigências existentes e os seus respectivos prazos. Deve ser possível configurar o sistema e escolher quais exigências serão notificadas eletronicamente e em que momento isso deve ocorrer.
- 6.16Ao gerar um documento, o operador pode escolher dentro de qual processo do usuário o documento deve ser inserido.
- 6.17Dentro do processo em análise, o sistema deve permitir a geração de documentos quaisquer, a escolha do operador.

7. SISTEMA MOBILE E CARREGAMENTO AUTOMATICO DE REGISTROS FOTOGRÁFICOS

- 7.1O sistema deverá possuir uma plataforma mobile para uso do operador através de dispositivos móveis.
- 7.2A plataforma mobile deve permitir acesso a todos os protocolos/processos existentes no sistema, de forma online.
- 7.3A plataforma mobile deve permitir o cadastro de pessoas físicas/jurídicas in loco.
- 7.4A plataforma mobile deve permitir a emissão de notificações in loco.
- 7.5A plataforma mobile deve permitir que o operador faça registros fotográficos que sejam automaticamente carregados no processo selecionado pelo operador.
- 7.6A plataforma mobile deve identificar as coordenadas geográficas de cada registro fotográfico.
- 7.7A plataforma mobile deve permitir a edição, emissão e assinatura digital de documentos.
- 7.8A plataforma mobile deve permitir o envio eletrônico de documentos.
- 7.9Em ações de fiscalização ambiental, a plataforma mobile deve permitir a coleta de assinatura in loco dos infratores, comprovando a cientificação das notificações emitidas.

8. ANÁLISE E TRAMITAÇÃO DE PROTOCOLOS

- 8.1A configuração de tramitação dos protocolos deve permitir determinar o fluxo de cada tipo de protocolo.
- 8.2O fluxo pode ser pré-definido ou livre, permitindo a tramitação para qualquer usuário cadastrado no sistema, seja ele operador, usuário ou servidor externo.

- 8.3O sistema deve permitir configurar quais requisitos devem ser cumpridos antes da tramitação.
- 8.4Para todos os módulos de trabalho, o sistema deve fornecer uma tela com a cronologia dos trâmites, deixando visível para os operadores os despachos de cada trâmite, bem como as etapas em que foram anexados/gerados documentos.
- 8.5O sistema deve permitir configurar quais trâmites, despachos e anexos devem estar disponíveis para visualização pelo usuário.
- 8.6O sistema deve permitir configurar e/ou selecionar o status de cada processo a cada trâmite.
- 8.7O sistema deve permitir cadastrar diferentes status para cada tipo de protocolo.
- 8.8O sistema deve permitir que os protocolos sejam tramitados para usuário, setor específico ou etapa do processo administrativo.
- 8.9O sistema deve permitir que operadores com privilégios possam substituir, alterar ou excluir qualquer documento anexado aos protocolos.
- 8.10O sistema deve permitir que operadores com privilégios movimentem processos de qualquer setor.
- 8.11O sistema deve possibilitar a criação de despachos de trabalho múltiplos e multitarefas para diferentes operadores, de forma simultânea no processo administrativo.
- 8.12O sistema deve permitir que o operador com privilégios cadastre “tags” (palavras-chaves) para vincular aos processos, possibilitando maior controle e facilitando o trabalho. As tags poderão ser selecionadas pelos operadores, facilitando filtro e agrupamento de processos com as mesmas “tags”.

9. CIENTIFICAÇÃO E PRAZO

- 9.1O sistema deve permitir a configuração em cada etapa dos processos ambientais para que sejam expedidas notificações eletrônicas para cientificação do usuário.
- 9.2O sistema deve permitir a escolha de quais meios eletrônicos de notificação serão utilizados para cientificação do usuário.
- 9.3A notificação eletrônica deverá ocorrer no mínimo através da visualização de documentos no próprio sistema e através do envio de e-mails.
- 9.4Quando, na abertura do protocolo, o usuário não concordou em receber notificação eletrônica, o sistema deverá alertar o operador em todas as etapas do processo que requer notificação do usuário de que esse usuário deve ser notificado pessoalmente ou por correio.
- 9.5O sistema deve permitir habilitar ou desabilitar a cientificação eletrônica em qualquer fase do processo.
- 9.6O sistema deve manter registros de todas as notificações disparadas ao usuário.
- 9.7O sistema deve permitir a geração de link, fornecido ao usuário através da notificação eletrônica, para que clique confirmando o recebimento do documento.
- 9.8O sistema deve permitir que o operador escolha, sempre que necessário, se o início do monitoramento deverá ocorrer com a cientificação do usuário pelo link enviado ou se será habilitado manualmente, com a data de cientificação por meios externos. Alternativamente, o sistema deve permitir que a SEMAM habilite o início da contagem do prazo de processos/pendências/documentos, independente da cientificação do usuário.
- 9.9O usuário receberá uma notificação eletrônica com link para acessar o sistema e responder às exigências da SEMAM.

10. ASSINATURA DIGITAL

- 10.1O sistema deve permitir que os operadores e usuários assinem os documentos e tramitações com certificado digital.
- 10.2Os documentos assinados com o certificado digital deverão gerar marca d'água e um QR code para validação da assinatura através do <https://validar.iti.gov.br/>.

11. GERAÇÃO DE TAXAS E MULTA AMBIENTAIS

- 11.1A geração das taxas deve ocorrer de forma integrada com o Sistema de gestão da PMNH, cujos valores das taxas são aqueles estabelecidos no código tributário do município e já cadastrados no referido sistema.
- 11.2A geração de multas ambientais deve ocorrer de forma integrada com o Sistema de gestão da PMNH.
- 11.3A geração de taxas deve ocorrer manualmente por operador autorizado da SEMAM, ou automaticamente, a depender das configurações do sistema optadas pela SEMAM.
- 11.4Para cada processo com geração de taxa, o sistema deve permitir que o operador escolha a opção “isenção de taxa”, que será usada nos processos isentados após análise.
- 11.5O sistema deve permitir que o usuário tenha acesso através do portal a todas as taxas/multas ambientais geradas para o seu CPF/CNPJ.

12. GERAÇÃO DE RELATÓRIOS COM DADOS DO SISTEMA

- 12.1O sistema deve permitir a emissão de relatórios com os dados cadastrados no sistema, configurando quais dados devem aparecer nos relatórios.
- 12.2Todos os dados inseridos pelo usuário no sistema devem estar disponíveis para serem selecionados na geração de relatórios.
- 12.3Todos os dados do usuário, cadastrados no sistema ambiental ou no sistema de gestão da PMNH, devem estar disponíveis para serem selecionados na geração de relatórios.
- 12.4O sistema deve obrigatoriamente gerar:
 - 12.4.1Relatórios dos processos de posse de cada operador.
 - 12.4.2Relatórios dos documentos emitidos por cada operador
 - 12.4.3Relatórios de processos para cada CODRAM.
 - 12.4.4Relatórios de processos para cada endereço.
 - 12.4.5Relatórios para cada status do processo.
 - 12.4.6Outros relatórios utilizando os dados de processos e usuários cadastrados no sistema com possibilidade de uso de mais de um filtro.
- 12.5O sistema deve possuir ferramenta que permita acesso ao histórico ambiental de cada endereço no sistema, permitindo a emissão de relatórios com todos os processos/protocolos, notificações, denúncias, autos de infração, CPFs/CNPJs vinculados, e outros documentos.
- 12.6O sistema deve monitorar o histórico de cada protocolo, podendo gerar relatórios indicando o tempo em que o protocolo permaneceu em cada etapa do processo administrativo.
- 12.7O sistema deve gerar relatórios indicando o tempo em que os protocolos ficaram de posse da SEMAM para análise dos documentos (tempo de análise).
- 12.8O relatório de tempo de análise deve ser subdividido no tempo que o processo ficou com o usuário aguardando atendimento das exigências ou cumprimento dos prazos, e o tempo de análise do operador.
- 12.9O sistema deve registrar o histórico de movimentação e alteração de cada processo, indicando a alteração e o operador/usuário que executou.
- 12.10O sistema deve gerar relatórios de indicadores de desempenho da SEMAM, bem como de cada operador.
- 12.11É imprescindível que a SEMAM possa gerar relatórios que relacionem CPF/CNPJ, endereço, inscrição cadastral (conforme dados cadastrados no Sistema de gestão da PMNH), tipo de solicitação, atividade desenvolvida, licença ambientais, operador responsável processo, status do processo, tempo de permanência do processo em cada etapa, observações do operador.
- 12.12O sistema deve gerar relatórios com o histórico de movimentação e alteração de cada processo com data e horário, indicando quais alterações foram realizadas e por qual operador/usuário.

12.13O sistema deve permitir que o operador visualize e gere relatórios das notificações/pendências do processo acessado, ou de todos os processos existentes, utilizando filtros rápidos de consulta de pendências e condicionantes, com no mínimo os seguintes filtros:

- a) Todas as condicionantes/pendências
- b) Condicionantes/pendência sem prazo
- c) Condicionantes/pendência notificadas
- d) Condicionantes/pendência atendidas/cumpridas
- e) Condicionantes/pendência vencidas
- f) Condicionantes/pendência aguardando atendimento

12.14O sistema deve possibilitar a exibição de gráficos gerenciais automáticos aos operadores na tela inicial de acesso ao sistema, ou na tela de acesso de cada processo.

12.15Os gráficos gerenciais poderão ser personalizados pela SEMAM, utilizando todos os dados cadastrados no sistema.

12.16O sistema deve permitir a geração de relatórios a partir das “tags” cadastradas para os processos.

13. INTEGRAÇÃO COM OUTROS SISTEMAS

13.1O sistema deve integrar com o sistema de gestão utilizado pela PMNH, permitindo abertura de protocolos de forma integrada, geração de taxas e multas ambientais, acesso aos dados cadastrais dos usuários e históricos de processos.

13.2O sistema deve integrar com o sistema de gestão utilizado pela PMNH, permitindo que qualquer membro da PMNH, através do acesso ao sistema de gestão da PMNH consulte a cronologia de análise dos protocolos da SEMAM, bem como seus status e anexos.

13.3O sistema deve integrar com o sistema da Junta Comercial do RS, a Redesim, permitindo que as empresas com processo na Redesim possam solicitar e consultar o andamento do seu processo de licenciamento ambiental, através do sistema da junta comercial.

13.4O sistema deve buscar as atualizações dos dados da Redesim periodicamente, a cada 5 minutos.

14. CADASTRO DE SERVIÇOS TÉCNICOS

14.1O sistema deve permitir o cadastramento de pessoas físicas ou jurídicas que forneçam serviços técnicos relacionados a gestão ambiental.

14.2O credenciamento de serviços técnicos somente ocorrerá mediante análise e aprovação da SEMAM.

14.3O sistema deve disponibilizar ferramenta de consulta dos serviços técnicos credenciados na SEMAM.

15. MÓDULOS DE TRABALHO

15.1Cada setor de trabalho da SEMAM deve ter seu módulo próprio, com configurações próprias.

15.2Nos itens a seguir, estão elencados os módulos imprescindíveis para o funcionamento da secretaria.

16. MÓDULO – AUTOS DE CONSTATAÇÃO E AUTOS DE INFRAÇÃO

- 16.1 Para iniciar o processo de apuração de infração administrativa ambiental, os operadores deverão gerar um Auto de Constatação (AC).
- 16.2 O Auto de Constatação é um relatório contendo todos os registros constatados pela SEMAM, podendo ser compostos também de documentos anexos.
- 16.3 O Auto de Constatação deve ter data de emissão e numeração sequencial.
- 16.4 Ao emitir o Auto de Constatação o sistema deve iniciar um processo administrativo, gerando um número de protocolo.
- 16.5 No momento de geração do protocolo, não é necessário a identificação do infrator, podendo esse ser vinculado posteriormente.
- 16.6 Registrado o Auto de Constatação, o operador poderá dar sequência na análise do processo e lavrar o Auto de Infração (AI), ou poderá tramitar o processo para que o Auto de Infração seja lavrado por outro operador com competências habilitadas no sistema.
- 16.7 O operador poderá gerar e vincular os documentos que entender ser necessários dentro do processo.
- 16.8 Lavrado o AI, o autuado deverá ser automaticamente cientificado eletronicamente, conforme já descrito anteriormente em tópico específico sobre essa ferramenta.
- 16.9 O AI deve ter data de emissão e numeração sequencial.
- 16.10 A partir da ciência do autuado, prazos para apresentação de defesa ou pagamento da multa ambiental, e prazo para regularização da conduta ambiental serão abertos no sistema.
- 16.11 O prazo para apresentação de defesa deverá ser configurado conforme decreto municipal.
- 16.12 O prazo para pagamento da multa será configurado conforme decreto municipal.
- 16.13 O prazo para regularização da conduta ambiental será determinado pelo agente autuante.
- 16.14 O autuado, através do processo de auto de infração no portal, poderá apresentar a sua defesa e documentos que comprovem a regularização da conduta ambiental.
- 16.15 Caso o autuado opte pelo pagamento da multa, o sistema deverá solicitar a assinatura de declaração do autuado desistindo de recorrer ao processo.
- 16.16 Findado o prazo para defesa, para pagamento e para regularização da conduta, o sistema deverá notificar o agente autuante para que registre a sua manifestação sobre a defesa (existente ou não) e sobre a regularização da conduta ambiental do autuado.
- 16.17 Registrada a manifestação, o agente autuante tramitará o processo para operador ou setor determinado como autoridade julgadora de primeira instância.
- 16.18 A autoridade julgadora poderá tramitar para outros operadores solicitando informação ou documentos, poderá gerar notificações, pareceres, julgamento do auto de infração e outros documentos que a SEMAM julgar necessários.
- 16.19 Quando julgado o auto de infração, o sistema deve gerar o documento Julgamento de Auto de Infração (JAI), com numeração sequencial.
- 16.20 Emitido o julgamento, o sistema deve solicitar ao operador para que selecione a decisão tomada no sistema, como por exemplo “multa mantida”, “multa minorada”, improcedente, nulo, etc. A seleção se dará entre as opções previamente cadastradas pela SEMAM.
- 16.21 Emitido o julgamento, por escolha da SEMAM, o sistema deverá ter capacidade de automaticamente solicitar ao operador que lance a multa no sistema de gestão da PMNH.
- 16.22 O autuado deverá ser automaticamente cientificado do julgamento, por meio eletrônico, conforme já descrito anteriormente em tópico específico sobre essa ferramenta.
- 16.23 A partir da ciência do julgamento, o autuado terá prazo para pagamento, prazo para apresentação de recurso e prazo para regularização da conduta ambiental.
- 16.24 Havendo pagamento da multa imposta em julgamento e atendimento da regularização da conduta ambiental, o processo poderá ser automaticamente arquivado e o autuado cientificado do encerramento do processo.

- 16.25 Não havendo apresentação de recurso e nem pagamento da multa, o sistema deverá alertar o operador do processo para que seja apurada a regularização da conduta ambiental do autuado e para que a multa ambiental seja inscrita em dívida ativa.
- 16.26 Havendo apresentação de recurso, após a manifestação da autoridade julgadora, o processo será tramitado para julgamento da autoridade superior.
- 16.27 A autoridade superior poderá gerar documentos, anexar provas, tramitar o processo para instrução, e emitir a Decisão Recursal Superior.
- 16.28 O autuado deverá ser automaticamente cientificado, por meio eletrônico, da decisão recursal, conforme já descrito anteriormente em tópico específico sobre essa ferramenta.
- 16.29 Havendo multa a pagar, o autuado deverá ser automaticamente cientificado do débito.
- 16.30 Para cada etapa do processo, a SEMAM deve ter autonomia para alterar manualmente o status do processo para as opções previamente configuradas.
- 16.31 Os modelos de documentos gerados no processo serão configurados pela SEMAM e poderão ser inseridos quantos modelos a SEMAM julgar necessário.
- 16.32 As informações do autuado e do processo deverão ser automaticamente carregadas para os documentos gerados.
- 16.33 No cadastro de um AC e AI, a CONTRATADA deve configurar o sistema para que apresente ao operador todas as opções de infrações ambientais apuradas pela SEMAM, conforme as normativas ambientais federais, estaduais e municipais.
- 16.34 A CONTRATADA deve configurar o sistema para que, a critério do operador, a multa seja calculada de acordo com as normativas utilizadas pela SEMAM, solicitando que o operador insira os parâmetros necessários para o cálculo.
- 16.35 O operador, na lavratura do AI, deve ter autonomia para editar o valor da multa, independente do uso da ferramenta de cálculo.
- 16.36 A qualquer tempo o operador de posse do processo pode anexar documentos ou alterar dados do processo.
- 16.37 Todos os prazos concedidos ao autuado somente iniciarão a partir da sua cientificação quanto ao último documento expedido no processo. O sistema deve permitir que a qualquer tempo a SEMAM altere a data de ciência do autuado, desde que justificando o motivo da alteração e permitindo anexar a comprovação da ciência.
- 16.38 Quando todos os trâmites do processo estiverem concluídos, o processo será alterado para o status Arquivado e o autuado deverá receber uma certidão de arquivamento, configurada pela SEMAM.
- 16.39 Todos os dados do autuado e do processo, bem como o histórico e os documentos gerados deverão estar registrados no sistema e disponíveis para geração de relatórios de indicadores do setor.
- 16.40 Além de registrar os dados, o sistema deve registrar o histórico de movimentação, com datas, permitindo avaliação de tempo de análise dos processos da SEMAM.

17. MÓDULO – LICENCIAMENTO AMBIENTAL

Esse item descreve os procedimentos utilizados pela SEMAM na análise de processos de licenciamento ambiental.

Abertura de protocolos de licenciamento ambiental

- 17.1 Nas solicitações de licenciamento ambiental, os campos de preenchimento obrigatório/ opcional devem ser configurados para cada tipo de licença ambiental e para cada atividade.
- 17.2 A SEMAM poderá cadastrar todos os tipos de licença expedidos pela secretaria, e a CONTRATADA deverá cadastrar no sistema as atividades para cada tipo de licença, conforme relação que será fornecida pela SEMAM.
- 17.3 As atividades são aquelas dispostas em resoluções do Conselho Estadual de Meio Ambiente – CONSEMA, atualmente na Resolução CONSEMA nº 372/2018 e suas alterações.

- 17.4As atividades são numeradas através do Código de Ramo de Atividade (CODRAM).
- 17.5A CONTRATADA deve manter atualizadas as atividades cadastradas no sistema, conforme as resoluções do Conselho Estadual de Meio Ambiente – CONSEMA e suas alterações.
- 17.6A CONTRATADA deverá cadastrar no sistema o potencial poluidor, a unidade de medida de porte e as faixas de porte para cada CODRAM, conforme resoluções do CONSEMA. Cada CODRAM possui informações específicas de potencial poluidor, unidade de medida de porte e faixas de porte.
- 17.7A CONTRATADA deverá cadastrar no sistema quais são as atividades e os respectivos portes que estão disponíveis para licenciamento ambiental municipal e quais estão disponíveis somente para licenciamento ambiental estadual.
- 17.8As atividades e portes de competência de licenciamento municipal são aquelas marcadas como “Impacto Local” na Resolução CONSEMA nº 372/2018, e suas alterações, acrescidas dos portes listados no Convênio de Delegação de Competências firmado entre o município de Novo Hamburgo e a FEPAM.
- 17.9Na solicitação de licenciamento ambiental, após a seleção do tipo de licença, deverá aparecer um campo para que o requerente selecione o CODRAM de sua atividade.
- 17.10Após a seleção do CODRAM, o sistema deverá abrir o campo para preenchimento da medida de porte. A medida de porte é específica para cada CODRAM.
- 17.11O requerente deverá digitar o valor numérico referente a medida de porte.
- 17.12Com o valor numérico preenchido, o sistema deve informar a denominação de porte (porte mínimo, porte pequeno, porte médio, porte grande ou porte excepcional) conforme resoluções do CONSEMA.
- 17.13Caso a combinação de CODRAM e porte preenchidos pelo requerente seja de competência de licenciamento estadual, o sistema não poderá permitir que o requerente avance com a solicitação de licenciamento ambiental, fornecendo a ele uma mensagem orientativa, cujo texto será fornecido pela SEMAM.
- 17.14Caso a combinação de CODRAM e porte preenchidos pelo requerente seja de competência de licenciamento municipal, o sistema deverá mostrar informações sobre a taxa de licenciamento ambiental e disponibilizará os demais campos para preenchimento.
- 17.15A taxa de licenciamento ambiental varia de acordo com a medida de porte e potencial poluidor. Os valores das taxas estão definidos no Código Tributário do Município e expressos em URM – Unidade de Referência Municipal.
- 17.16A CONTRATADA deverá cadastrar no sistema o valor das taxas para cada tipo de solicitação, atividade e porte.
- 17.17Considerando as informações preenchidas pelo requerente, o sistema deverá informar o valor da taxa, em reais.
- 17.18No envio da solicitação de licença, o sistema deverá automaticamente emitir a taxa de licenciamento ambiental (quando necessário conforme configuração da SEMAM), baseados nos parâmetros de tipo de licença, porte e potencial poluidor pré cadastrados no sistema, e disponibilizar a guia para pagamento.
- 17.19A CONTRATADA é responsável por manter o valor da taxa atualizada no sistema, de acordo com as alterações anuais do valor do URM.
- 17.20Para todos os protocolos de solicitação de licenciamento ambiental, a CONTRATADA deve cadastrar o campo de preenchimento obrigatório referente a identificação do requerente.
- 17.21Para todos os protocolos de solicitação de licenciamento ambiental, a CONTRATADA deve cadastrar o campo de preenchimento obrigatório referente ao endereço.
- 17.22O campo para preenchimento do endereço deve ser preenchido com palavras chaves e o sistema deverá abrir uma nova janela para o requerente selecionar o endereço.
- 17.23Os endereços disponíveis para seleção devem ser aqueles cadastrados no sistema de gestão utilizado atualmente pela PMNH e fornecidos pela Cadastro Digital da PMNH.
- 17.24O sistema deve acessar os dados do Cadastro Digital da PMNH para sempre fornecer os dados atualizados para seleção de endereços.

- 17.25Diariamente o sistema deve acessar os dados do Cadastro Digital para atualização dos endereços.
- 17.26O endereço selecionado deve conter logradouro e complemento.
- 17.27O sistema deve automaticamente vincular o endereço selecionado ao número do Cadastro Imobiliário da PMNH.
- 17.28Em caso de impossibilidade da vinculação do endereço fornecido pelo usuário com o Cadastro Digital da PMNH, o sistema deve abrir a opção para inserir informações adicionais digitáveis, com texto orientativo fornecido pela SEMAM.
- 17.29O sistema também deve permitir o lançamento das coordenadas geográficas, com a demarcação da poligonal da área a ser licenciada.
- 17.30Na solicitação de licenciamento ambiental, o sistema deve ter uma ferramenta de cadastro, pelo usuário, dos resíduos gerados no empreendimento e uma ferramenta para que a SEMAM controle a destinação adequada dos resíduos.
- 17.31Ao finalizar o preenchimento de todos campos, anexar todos os documentos e assinalar os campos de declarações, o requerente receberá um comprovante com o número de “Solicitação de Licença” e um texto informativo sobre os passos seguintes.
- 17.32O texto informativo será fornecido pela SEMAM, bem como o modelo para o comprovante de “Solicitação de Licença”.
- 17.33A “Solicitação de Licença” segue sequência numérica própria, sem vínculo com o número de protocolo. A abertura do protocolo somente ocorrerá quando a SEMAM aprovar a “Solicitação de Licença”.
- 17.34A “Solicitação de Licença” deverá estar disponível para análise da SEMAM no módulo Licenciamento Ambiental, em uma sessão “Triagem de solicitação”.
- 17.35A “Solicitação de Licença” poderá ter os seguintes status: Rejeitada, Aceita, Aguardando Correção.
- 17.36O sistema deve permitir que outros status possam ser configurados pela SEMAM se houver necessidade.
- 17.37A equipe de triagem de solicitação realizará a análise dos anexos obrigatórios, podendo rejeitar a solicitação, pedir correção ou aceitá-la para análise.
- 17.38O sistema deve permitir o lançamento de observações para cada documento analisado, ficando visível para o requerente.
- 17.39Na triagem, a SEMAM deverá ter autonomia para fazer manutenção da “Solicitação de Licença”, alterando o tipo de licença ou outra solicitação, os campos de preenchimento obrigatório/opcionais e o CNPJ/CPF atrelado à solicitação.
- 17.40Se a “Solicitação de Licença” for Rejeitada, o sistema deverá permitir que a SEMAM indique quais os campos precisam de correção, inserindo textos explicativos. O requerente receberá uma notificação eletrônica com link para acessar o sistema e corrigir as pendências, que deverão estar indicadas no texto da notificação. Através do link recebido, o requerente poderá fazer as correções necessárias.
- 17.41Ao enviar para correção, o status da “Solicitação de Licença” automaticamente deve ser alterado para Aguardando Correção.
- 17.42Após um período que será configurado pela SEMAM, se o requerente não efetuar a correção da solicitação, o status será automaticamente alterado para Rejeitada.
- 17.43Se a “Solicitação de Licença” for aceita, o sistema irá gerar o número de protocolo. O requerente receberá notificação eletrônica automática informando do aceite da solicitação e da abertura do protocolo, com o comprovante de abertura em anexo.
- 17.44Após a abertura de protocolo e compensação do pagamento da taxa (quando houver), o protocolo deverá ser encaminhado automaticamente para gerência de licenciamento ambiental. A gerência de licenciamento tramitará o protocolo para análise técnica.

Análise da solicitação de licenciamento pela equipe técnica da Diretoria de Licenciamento Ambiental

17.45 Cada operador deverá receber o protocolo no sistema e deverá gerenciá-lo podendo no mínimo:

- a) Alterar o status
- b) Anexar novos documentos
- c) Anexar fotos de vistoria
- d) Gerar documentos
- e) Assinalar pendências do processo
- f) Estabelecer prazos para atendimento das pendências
- g) Assinalar pendências atendidas
- h) Tramitar para outro operador ou etapa/setor, inclusive para servidor externo ou para requerente
- i) Alterar dados do protocolo
- j) Emitir pareceres.

17.46A SEMAM deve ter autonomia para criar, alterar ou excluir opções de status de processo.

17.47A CONTRATADA deve entregar o sistema com o seguintes status pré-cadastrados: Em Análise; Aguardando documentos complementares; Aguardando análise da engenharia; Aguardando recurso de indeferimento; Indeferido; Arquivado; Reaberto; Parecer de licenciamento emitido; Licença emitida; Taxa emitida; Licença entregue; Aguardando atendimento de condicionantes; Licença revogada; Licença vencida; Validade da licença prorrogada.

17.48A SEMAM deve ter autonomia para definir em quais alterações de status do processo o requerente será notificado eletronicamente.

17.49A SEMAM deve ter autonomia para definir o texto das notificações eletrônicas disparadas automaticamente.

17.50A SEMAM a qualquer momento pode anexar novos documentos ao processo.

17.51Os documentos anexados pelo requerente e pela SEMAM devem aparecer em ordem cronológica, entretanto, a SEMAM deve ter autonomia para reorganizá-los e renomeá-los.

Geração de relatórios de vistoria

17.52O sistema deve, através de uma versão mobile, carregar automaticamente para dentro do processo as “fotos de vistorias” tiradas com o aparelho celular para dentro do sistema.

17.53A SEMAM deve ter autonomia para remover essas imagens do processo quando julgar necessário, bem como anexar imagens obtidas através de outros aparelhos.

17.54Dentro do processo, o operador poderá gerar relatório de vistoria, com numeração sequencial.

17.55A SEMAM deve ter autonomia para inserir no sistema diferentes modelos de relatórios de vistoria.

17.56O sistema deve fornecer ao operador a opção de escolha dos modelos pré cadastrados.

17.57O sistema deve abrir uma tela para o operador selecionar quais “fotos de vistoria” serão anexadas ao relatório.

17.58O sistema fará o *download* do relatório em documento editável.

17.59Após a edição do relatório, o operador deve salvar as alterações. O sistema deve carregar o documento salvo para dentro do sistema e solicitar a assinatura com certificado digital. O operador deverá escolher se quer assinar digitalmente ou não.

17.60Após assinar digitalmente, o sistema deve perguntar ao operador se ele quer que outras pessoas também assinem esse documento. Se o operador solicitar a assinatura de outros operadores, o sistema deverá solicitar que seja informado quem mais deverá assinar o documento.

- 17.61O sistema deverá notificar eletronicamente os demais assinantes, solicitando a assinatura do documento. Os assinantes deverão acessar o documento e assinar digitalmente.
- 17.62Depois que todos assinarem o documento, o criador do documento será notificado eletronicamente para que dê andamento ao processo.

Pendências do processo ambiental

- 17.63As “pendências” do processo de licenciamento ambiental são documentos e informações que o requerente deverá apresentar à SEMAM de forma complementar para que o processo possa ser analisado e a licença ambiental, ou autorização/declaração/certidão, possa ser emitida.
- 17.64O sistema deve permitir que a SEMAM cadastre as “pendências” comuns a qualquer solicitação, de forma setorizada por tipo de solicitação.
- 17.65O sistema deve permitir também que a SEMAM cadastre “pendências” pontuais específicas para cada empreendimento.
- 17.66As pendências podem ser campos para preenchimento obrigatório pelo requerente, documentos para anexar obrigatoriamente ou documentos para fazer o download e carregar no sistema após seu preenchimento.
- 17.67A SEMAM deverá ter autonomia para escolher a forma de solicitação da pendência.
- 17.68O sistema deve permitir que a SEMAM escolha prazo para atendimento de cada pendência ou utilizar um prazo comum para todas as pendências.
- 17.69Após a seleção de todas as “pendências”, o sistema deverá fazer o download de um documento editável, para que a SEMAM elabore uma notificação com as pendências do processo.
- 17.70A SEMAM deve ter autonomia para gerar seus modelos de notificação e inseri-los no sistema.
- 17.71O sistema deverá dar ao operador a oportunidade de escolher o modelo de notificação. Esse documento deverá seguir a numeração sequencial de notificação da secretaria.
- 17.72A SEMAM deve ter autonomia para selecionar quais informações do requerente/processo deverão ser automaticamente carregadas no documento.
- 17.73Após a edição da notificação, o operador deve salvar as alterações. O sistema deve carregar o documento salvo para dentro do sistema e solicitar a assinatura com certificado digital. O operador deverá escolher se quer assinar digitalmente ou não.
- 17.74Após assinar digitalmente, o sistema deve perguntar ao operador se ele quer que outras pessoas também assinem esse documento. Se o operador solicitar a assinatura de outros operadores, o sistema deverá solicitar que seja informado quem mais deverá assinar o documento.
- 17.75O sistema deverá notificar eletronicamente os demais assinantes, solicitando a assinatura do documento. Os assinantes deverão acessar o documento e assinar digitalmente.
- 17.76Depois que todos assinarem o documento, o criador do documento será notificado para que dê andamento ao processo.
- 17.77Após a seleção de todas as “pendências” e finalização da notificação, o sistema deverá solicitar ao operador que confirme se todas as “pendências” estão corretas. Nesse momento, o requerente deverá receber notificação eletrônica com a lista de “pendências” do processo, contendo também a notificação de complementação do processo ambiental e o link para acessar o sistema e cumprir as “pendências”.
- 17.78A notificação eletrônica que será recebida pelo requerente deverá conter um texto padrão. A SEMAM deve ter autonomia para edição do texto padrão dessa e qualquer outra notificação eletrônica automática disparada pelo sistema.
- 17.79Sempre que o prazo de atendimento de alguma pendência estiver se esgotando, o sistema deve enviar notificação eletrônica automática para o usuário e para o operador responsável pelo processo notificando que o prazo está se encerrando. O operador deve ter autonomia para optar receber a notificação eletrônica automática do

encerramento do prazo, e deve poder escolher o texto padrão da notificação eletrônica enviado ao requerente. Essa configuração pode ser padrão para todos os processos ou o operador poderá configurar para cada pendência.

- 17.80 Sempre que o requerente responder a alguma pendência, o sistema deverá informar a SEMAM sobre a movimentação. O sistema deve permitir que a SEMAM assinale a pendência como “atendida”, “parcialmente atendida” ou “não atendida”.
- 17.81 Encerrado o prazo, se ainda houver pendências não atendidas ou parcialmente atendidas, o operador poderá repetir o processo de geração de notificação e definição de novos prazos. Esse processo poderá ser repetido quantas vezes o operador julgar necessário.

Emissão da licença ambiental

- 17.82 Quando todas as “pendências” estiverem sanadas, o operador responsável pelo processo irá emitir o parecer para emissão da licença ambiental.
- 17.83 O parecer para emissão da licença ambiental deve conter todas as informações do requerente e da atividade, bem como as condicionantes ambientais.
- 17.84 No momento da emissão do parecer, o sistema deve permitir que a SEMAM configure quais os dados devem aparecer na licença ambiental.
- 17.85 O sistema deve permitir que a SEMAM cadastre as “condicionantes” comuns a qualquer solicitação, de forma setorizada por tipo de solicitação.
- 17.86 O sistema deve permitir também que a SEMAM cadastre condicionantes pontuais específicas para cada empreendimento.
- 17.87 O sistema deve permitir que dados específicos sejam inseridos na licença ambiental em forma de tabela, em complemento à condicionante cadastrada.
- 17.88 O atendimento das condicionantes podem ser campos para preenchimento obrigatório pela empresa, documentos para anexar obrigatoriamente ou documentos para fazer o *download*, preencher e carregar automaticamente no sistema.
- 17.89 O operador deverá ter autonomia para escolher a forma de solicitação das “condicionantes”.
- 17.90 O sistema deve permitir que o operador escolha prazo para atendimento de cada condicionante ou utilizar um prazo comum para todas as condicionantes.
- 17.91 Após a seleção de todas as condicionantes, o sistema deverá fazer o download de um documento editável, para que o operador elabore o parecer com as condicionantes do processo.
- 17.92 A SEMAM deve ter autonomia para gerar seus modelos de parecer e inseri-los no sistema.
- 17.93 O sistema deverá dar ao operador a oportunidade de escolher o modelo de parecer. Esse documento deverá seguir a numeração sequencial de parecer técnico da secretaria.
- 17.94 Na elaboração dos modelos de documento, a SEMAM deve ter autonomia para selecionar quais informações do requerente/processo deverão ser automaticamente carregadas no documento.
- 17.95 Após a edição do parecer, o operador deve salvar as alterações. O sistema deve carregar o documento salvo para dentro do sistema e solicitar a assinatura com certificado digital.
- 17.96 Após assinar digitalmente, o sistema deve perguntar ao operador se ele quer que outras pessoas também assinem esse documento. Se o operador solicitar a assinatura de outros operadores, o sistema deverá solicitar que seja informado quem mais deverá assinar o documento.
- 17.97 O sistema deverá notificar eletronicamente os demais assinantes, solicitando a assinatura do documento. Os assinantes deverão acessar o documento e assinar digitalmente.
- 17.98 Depois que todos assinarem o documento, o criador do documento será notificado para que dê andamento ao processo.

- 17.99Após a seleção de todas as condicionantes e finalização do parecer, o sistema deverá solicitar ao operador que confirme se todas as condicionantes estão corretas.
- 17.100Emitido o parecer, o operador deverá tramitar o processo para o gerente confirmar a emissão da licença.
- 17.101Confirmada a emissão da licença, o sistema deverá gerar uma licença ambiental, de acordo com o tipo de licença selecionada pelo operador, contendo todas as condicionantes, com data de emissão, data de validade, data para protocolar pedido de renovação, e numeração sequencial.
- 17.102O prazo de validade deve ser previamente configurado no sistema considerando o tempo de validade de cada tipo de licença ambiental emitida.
- 17.103A data para protocolar o pedido de renovação deverá ser calculada pelo sistema, conforme método de cálculo fornecido pela SEMAM.
- 17.104A licença deve ser tramitada para assinatura digital do Secretário Municipal de Meio Ambiente.
- 17.105Na confirmação da emissão da licença, o sistema deverá automaticamente emitir a taxa de licenciamento ambiental, quando necessário conforme configuração da SEMAM, baseados nos parâmetros de tipo de licença, porte e potencial poluidor pré cadastrados no sistema, e disparar notificação eletrônica ao requerente para pagamento da taxa.
- 17.106A SEMAM deve ter a opção de não gerar taxa de licenciamento, quando tratar-se de licença ambiental de autarquias, de outras secretarias e de Microempreendedor Individual.
- 17.107O texto da notificação eletrônica deve ser configurado pela SEMAM.
- 17.108Quando o sistema acusar o pagamento da taxa, deve automaticamente deixar a licença para visualização pública, e enviar e-mail com a licença ambiental assinada ao requerente.
- 17.109A SEMAM deve ter autonomia para em qualquer tempo revogar, suspender ou cancelar as licenças ambientais emitidas.

Monitoramento da licença ambiental

- 17.110Após a emissão da licença ambiental, o usuário deverá atender às condicionantes ambientais dentro do prazo determinado, bem como quitar anualmente as taxas de licença ambiental conforme determinado no Código Tributário do Município.
- 17.111Sempre que o prazo de atendimento de alguma condicionante estiver se esgotando, o sistema deve enviar notificação eletrônica automática para o usuário e para o setor responsável pelo processo informando que o prazo está se encerrando. Essa configuração pode ser padrão para todos os processos ou o operador poderá configurar para cada pendência.
- 17.112O sistema deve permitir que a SEMAM altere o operador/setor responsável pelo processo quando julgar necessário.
- 17.113Sempre que o requerente responder a alguma condicionante, o sistema deverá informar a SEMAM sobre a movimentação. O sistema deve permitir que a SEMAM assinale a condicionante como “atendida”, “parcialmente atendida” ou “não atendida”.
- 17.114Sempre que o prazo de atendimento de alguma condicionante vencer, o sistema deve enviar uma notificação automática para o usuário informando que ele tem condicionantes da licença pendentes.
- 17.115A SEMAM pode em qualquer tempo atualizar as licenças ambientais emitidas e alterar os prazos para atendimento das pendências, desde que devidamente justificado.
- 17.116O sistema deve automaticamente gerar a taxa anual de licenciamento ambiental conforme parâmetros estabelecidos pela SEMAM, durante a validade da licença, a cada ciclo de 1 ano após a emissão da licença, e notificar eletronicamente o usuário para pagamento. Essa condição não se aplica àqueles usuários que são isentos de taxas.

- 17.117 Os processos com taxas vencidas devem ter um indicador específico para que possam ser facilmente selecionados e monitorados pela SEMAM.
- 17.118 O sistema deve permitir que o usuário acesse no portal todas as taxas e multas ambientais pendentes de pagamento.
- 17.119 O sistema deve disponibilizar campos para preenchimento referente ao monitoramento dos resíduos sólidos e efluentes líquidos gerados pelo usuário.
- 17.120 Quando houver autorização de manejo de vegetação, o sistema deve permitir o monitoramento dos prazos de validade das autorizações, bem como os prazos de atendimento da compensação por remoção de vegetação (seja ela por plantio, doação de muda ou pagamento em pecúnia, conforme previsto em legislação).
- 17.121 O sistema deve permitir que o operador assinale a licença ambiental cuja compensação por remoção de vegetação se deu por plantio, e a partir da data de execução do plantio, determine novos prazos de monitoramento.
- 17.122 O sistema deve permitir o cadastramento de no mínimo os seguintes dados referentes à supressão vegetal e sua respectiva compensação:
- a) Documento que autorizou a supressão
 - b) Espécie suprimidas com quantitativo de indivíduos
 - c) Diferenciação entre espécies nativas e exóticas
 - d) Coordenadas geográficas da área de supressão vegetal
 - e) Se houve infração ambiental na supressão vegetal
- 17.123 O sistema deve permitir que as datas de validade das autorizações de manejo de vegetação sejam prorrogadas e deve manter o registro das movimentações/alterações dos processos.
- 17.124 O sistema deve possuir ferramenta para mapeamento dos locais disponíveis no município para plantios de compensação arbórea.
- 17.125 O sistema deve permitir gerar relatórios com todos os dados cadastrados no manejo de vegetação, facilitando o envio de informações para comprovação do cumprimento dos convênios firmados pelo município com órgãos estaduais.

Renovação da licença ambiental

- 17.126 O portal deve possuir uma ferramenta de acesso rápido para o usuário solicitar a renovação da sua licença, quando estiver próximo a data de solicitação de renovação.
- 17.127 Sendo solicitada a renovação pelo usuário, se todas as condicionantes da licença estiverem marcadas como “atendidas” no sistema pela SEMAM, o sistema deve alterar o status do processo que deu origem a licença ambiental do usuário para “validade prorrogada”.
- 17.128 Com a validade prorrogada, o sistema deve emitir automaticamente uma declaração informando da prorrogação da validade da licença ambiental.
- 17.129 O modelo de declaração de prorrogação deve ser configurado pela SEMAM.
- 17.130 Caso existam condicionantes pendentes de atendimento, o sistema deve informar o requerente antes de seguir para tela de solicitação de renovação da licença ambiental.
- 17.131 A solicitação de renovação da licença deve ocorrer da mesma forma que a solicitação da primeira licença, inserindo dados, preenchendo formulários, anexando documentos e passando pelo processo de triagem.

Alteração de Responsabilidade Ambiental

- 17.132 Havendo interesse, um usuário poderá requerer a responsabilidade ambiental de uma licença pertencente a um outro usuário.
- 17.133 O sistema deve permitir que um usuário solicite autorização de outro usuário para se responsabilizar pela sua licença ambiental.

- 17.134 Quando solicitada, o usuário que possui licenciamento deverá dar o aceite no sistema.
- 17.135 Com a solicitação e o aceite concluídos, o sistema deverá pedir que o usuário informe motivos, preencha formulários e anexe documentos.
- 17.136 Os dados, formulários e documentos que devem ser inseridos no sistema serão configurados pela SEMAM.
- 17.137 A SEMAM analisará a solicitação e se aprovada, uma declaração de alteração de responsabilidade ambiental será encaminhada para assinatura do Secretário.
- 17.138 Assinada a declaração, o sistema irá automaticamente carimbar a licença existente, e publicá-la juntamente com a declaração, e notificar eletronicamente as partes.
- 17.139 O sistema deve registrar essa alteração nos dados do processo e dos requerentes para que a alteração de responsabilidade ambiental seja facilmente consultada e verificada sempre que necessário.

Atualização de licença ambiental

- 17.140 Havendo necessidade, a SEMAM poderá alterar condições de licenças ambientais já emitidas, sejam por manifestação do usuário ou por constatações feitas pelos operadores.
- 17.141 Para alterar condições de uma licença ambiental já emitida, a SEMAM irá elaborar uma Declaração de Atualização contendo as alterações da referida licença ambiental, assinada pelo Secretário Municipal de Meio Ambiente ou outro servidor responsável.
- 17.142 Assinado o documento, o sistema irá automaticamente carimbar a licença existente, e publicá-la juntamente com o documento, e notificar eletronicamente o requerente.
- 17.143 O sistema deve registrar essa alteração nos dados do processo e do requerente para que a atualização da licença seja facilmente consultada e verificada sempre que necessário.

Indeferimento de solicitação de licença ambiental

- 17.144 Se no curso do processo de licenciamento ambiental o requerente não atender às pendências para alcançar a licença ambiental, a solicitação é indeferida.
- 17.145 Ao alterar o status do processo para "Indeferido" o sistema deverá permitir que o operador marque quais as pendências do processo que não foram atendidas.
- 17.146 Ao alterar o status do processo para "Indeferido" o sistema deverá automaticamente notificar eletronicamente o requerente com notificação pré-cadastrada pela SEMAM informando do indeferimento.
- 17.147 O sistema deve permitir que a SEMAM selecione a opção de abrir prazo para o recurso contra o indeferimento.
- 17.148 A contagem do prazo inicia com a ciência da notificação, cuja data poderá ser registrada automaticamente ou inserida de forma manual no sistema.
- 17.149 Caso as pendências sejam integralmente atendidas no prazo do recurso, o operador poderá alterar o status do processo e prosseguir com a emissão da licença.
- 17.150 Caso as pendências não sejam integralmente atendidas no prazo do recurso, o processo deve ser automaticamente arquivado, com a emissão de comprovante de arquivamento de processo.
- 17.151 Ao arquivar o processo, o sistema deve automaticamente notificar o operador responsável pelo processo para que proceda com a apuração de infração administrativa ambiental por operação sem licenciamento ambiental.
- 17.152 Ao arquivar o processo, o sistema também deve automaticamente notificar o SETOR DE FISCALIZAÇÃO para que fiscalizem o endereço.
- 17.153 Mesmo após o arquivamento, o sistema deve permitir que a SEMAM reabra o processo para análise, caso seja necessário.

Licenciamento por Adesão e Compromisso

- 17.154 Havendo interesse da SEMAM e regulamentação no município, o sistema deve permitir a emissão da Licença por Adesão e Compromisso - LAC.
- 17.155 O usuário deve solicitar uma LAC no portal, preencher todos os dados configurados pela SEMAM e anexar todos os documentos.
- 17.156 Ao confirmar o envio, o requerente recebe sua LAC.
- 17.157 O sistema deve permitir que a SEMAM configure todas as informações que devem ser preenchidas nos documentos, que serão baixados, preenchidos pelo usuário e automaticamente carregados de volta para o sistema.
- 17.158 O sistema deve permitir que a SEMAM configure o modelo de LAC e os dados que devem ser carregados para o documento.
- 17.159 A CONTRATADA deve configurar o sistema para somente permitir solicitação de LAC para os CODRAMs e portes autorizados pelo CONSEMA para essa modalidade de licenciamento ambiental.
- 17.160 Após a emissão da LAC, ela deve ser publicada e uma notificação deverá ser enviada para o setor responsável, informando da emissão da LAC.
- 17.161 O setor responsável deverá proceder com a fiscalização do empreendimento.

Monitoramento de resíduos

- 17.162 O sistema deve permitir que o requerente/usuário possa lançar no sistema os dados dos resíduos gerados, armazenados e destinados, bem como os dados das empresas responsáveis por destinar os seus resíduos.
- 17.163 O sistema deve permitir que a SEMAM valide os dados cadastrados, monitorando a geração e destinação dos resíduos gerados pelo empreendimento através de relatórios, conforme legislação ambiental competente, além de gerar parecer técnico e notificações.
- 17.164 O sistema pode possuir ferramenta para fornecer à SEMAM os dados de movimentação de resíduos existente no sistema de MTR Online da FEPAM. Essa ferramenta é classificada neste termo como uma customização do sistema, e segue as regras previstas no item 12 da seção de Requisitos Administrativo deste termo de referência.

Monitoramento de efluentes

- 17.165 O sistema deve permitir que o requerente/usuário faça o lançamento dos parâmetros de monitoramento dos efluentes gerados pelo seu empreendimento.
- 17.166 O sistema deve permitir que a SEMAM valide os dados cadastrados monitorando os efluentes gerados, bem como o seu lançamento em rede pública ou corpos hídricos.
- 17.167 O sistema deve permitir que o operador cadastre parâmetros de medição que serão controlados pelo sistema, além de definir filtros de relatórios necessários ao monitoramento e controle de efluentes industriais gerados/destinados.
- 17.168 O sistema deve permitir que o usuário cadastre as medições dos parâmetros dos efluentes e permitir a importação automática dos dados dos laudos de análise fornecidos pelos laboratórios.
- 17.169 No monitoramento de efluentes líquidos, o sistema deve realizar a avaliação automática do atendimento dos padrões dos efluentes, de acordo com os dados determinados na licença ambiental do usuário.
- 17.170 No monitoramento de efluentes líquidos, o sistema deve permitir a inclusão de imagens e vídeos dos pontos de lançamento de efluentes.
- 17.171 No monitoramento de efluentes líquidos, o sistema deve permitir a geração de relatórios com os dados cadastrados, podendo gerar gráficos para facilitar a visualização dos dados as legislações vigentes.

18. MÓDULO – FISCALIZAÇÃO AMBIENTAL

- 18.1 Integrar o módulo de registro e controle de Denúncias ao sistema de gestão de PMNH possibilitando a vinculação de documentos às Denúncias (pareceres, relatórios de fiscalização, notificações, autos de infrações, juntadas de documentos, etc.) e demais processos.
- 18.2 Havendo uma denúncia ou indício de infração ambiental, a SEMAM iniciará um expediente de administrativo chamado de Investigação Preliminar.
- 18.3 Cada expediente de Investigação preliminar deverá ter numeração sequencial.
- 18.4A SEMAM poderá vincular mais de uma pessoa física ou jurídica a um mesmo expediente de Investigação Preliminar, permitindo a alteração das pessoas investigadas a qualquer momento.
- 18.5A SEMAM poderá vincular um número de protocolo de denúncia ao expediente de Investigação preliminar.
- 18.6 Para cada pessoa física ou jurídica vinculada ao expediente de Investigação preliminar, a SEMAM poderá inserir um parecer de encerramento da investigação ou iniciar um expediente de Auto de Constatação (AC).
- 18.7O expediente de Auto de Constatação (AC) deverá seguir as definições do item 15 do Anexo II deste termo de referência.
- 18.8O sistema deve permitir classificar as denúncias por tipo de ocorrência (poluição atmosférica, hídrica, sonora, caça, captura de animais silvestres, posse de animais silvestres, crueldade/ maus tratos a animais, negligência com animais, pesca irregular/ predatória, capina química, supressão de árvores sem autorização, poda sem autorização e/ou drástica, queima de resíduos sólidos, queimada de vegetação, descapoeiramento sem licenciamento, dano à Área de Preservação Permanente (APP), motosserra sem documentação, parcelamento irregular de solo, extração mineral irregular, empreendimento sem licenciamento, transporte sem licenciamento, transporte de resíduos sem MTR, disposição irregular de resíduos sólidos, descumprimento de licença ambiental, outros).
- 18.9O sistema deverá contemplar a plataforma mobile, tanto para coleta de informações a campo como para geração de relatórios (mobile off) com a possibilidade de inserção de fotos a um processo específico tiradas instantaneamente.
- 18.10 Permitir na plataforma mobile a emissão de documentos com assinatura eletrônica e cientificação eletrônica com confirmação de recebimento.
- 18.11O sistema deve possuir ferramenta para Gerenciamento de Corpos Hídricos e Lançamento de Efluentes, permitindo:
 - a) O cadastro de padrões de qualidade de corpos hídricos, já alimentado com os parâmetros e padrões estabelecidos nas legislações vigentes, tais como Resolução CONAMA nº 357/2005, Resolução CONAMA nº 430/2011, Resolução CONSEMA nº 355/2017, e alterações, sendo a CONTRATADA responsável por mantê-los atualizados.
 - b) O cadastro georreferenciado dos pontos de monitoramento e lançamento de efluentes.
 - c) O cadastro das medições dos parâmetros monitorados em cada ponto dos corpos hídricos e dos efluentes, permitindo a importação automática dos dados dos laudos de análise fornecidos pelos laboratórios.
 - d) A classificação automática dos corpos hídricos, de acordo com as medições realizadas.
 - e) Avaliação automática do atendimento dos padrões dos efluentes de acordo com as legislações vigentes.
 - f) A inclusão de imagens e vídeos dos pontos de monitoramento de corpos hídricos e lançamento de efluentes.
 - g) A geração de relatórios com os dados cadastrados, podendo gerar gráficos para facilitar a visualização dos dados.
 - h) A publicidade dos dados gerados.

19. MÓDULO – CADASTRO DE ANIMAIS

19.1O sistema deve possuir uma ferramenta para cadastro dos animais recolhidos e tratados pela SEMAM.

19.2O cadastro de animais deve permitir a inclusão de no mínimo as seguintes informações:

- a) Origem da demanda (denúncia, fiscalização, etc).
- b) Cadastro do infrator/requerente (quando houver)
- c) Data do recolhimento/tratamento
- d) Local do recolhimento, com coordenadas geográficas
- e) Silvestre/doméstico/sinantrópico/exótico
- f) Espécie e outras características
- g) Status da espécie junto às listas oficiais de espécies em extinção
- h) Quantidade de indivíduos
- i) Parecer clínico
- j) Código de identificação dos animais através de chips ou anilhas
- k) Destino dos indivíduos
- l) Registros fotográficos
- m) Outras observações

19.3A SEMAM poderá solicitar a inclusão de outros campos para cadastro de informações no Registro de Recolhimento.

19.4O sistema deve permitir vincular ao cadastro dos animais, relatórios, atas, imagens, vídeos e outros documentos pertinentes ao processo administrativo de manejo de fauna.

19.5A partir do cadastro de animais, havendo constatação de infração ambiental, a tramitação processual deverá seguir os passos mencionados no item 16 deste termo de referência, relacionado aos autos de constatação e infração.

19.6O sistema deve permitir a geração de documentos com numeração sequencial para registro e comprovação do recolhimento e do destino dado aos indivíduos recolhidos pela SEMAM.

20. MÓDULO – ARBORIZAÇÃO URBANA

20.1O sistema deve controlar todo o processo da Arborização, que consiste na abertura do protocolo, no aguardo da realização da vistoria, na emissão do parecer e na emissão do documento de Autorização de Manejo de Vegetação (AMV).

20.2Posteriormente deve controlar as datas da compensação gerada pela Autorização de Manejo de Vegetação (AMV), enviando avisos ao requerente, caso haja atraso no cumprimento da compensação.

20.3Na abertura de protocolo de solicitação de manejo arbóreo ou de solicitação de autorização para realização de manejo arbóreo, o sistema deve obrigatoriamente solicitar o registro do endereço completo, evidenciando onde encontra(m)-se a(s) árvore(s) que o requerente deseja manejar.

20.4O sistema deve possuir uma ferramenta de organização de vistorias diárias e otimização de rotas, baseadas nas informações de endereço dos protocolos selecionados pelo operador.

20.5O sistema deve possuir ferramenta mobile que permita o carregamento automático de fotos no processo administrativo.

20.6O sistema deve possuir uma ferramenta para controle e monitoramento de compensações ambientais decorrentes da supressão vegetal, registrando todos os plantios realizados, permitindo a visualização de dados por endereço.

20.7Após a emissão da AMV, o usuário deverá atender às condicionantes ambientais dentro do prazo determinado.

- 20.8 Sempre que o prazo de atendimento de alguma condicionante estiver se esgotando, o sistema deve enviar notificação eletrônica automática para o usuário e para o setor responsável pelo processo informando que o prazo está se encerrando. Essa configuração pode ser padrão para todos os processos ou o operador poderá configurar para cada pendência, personalizando os prazos de notificação.
- 20.9 O sistema deve permitir que a SEMAM altere o operador/setor responsável pelo processo quando julgar necessário.
- 20.10 Sempre que o requerente responder a alguma condicionante, o sistema deverá informar a SEMAM sobre a movimentação. O sistema deve permitir que a SEMAM assinale a condicionante como “atendida”, “parcialmente atendida” ou “não atendida”.
- 20.11 Sempre que o prazo de atendimento de alguma condicionante vencer, o sistema deve enviar uma notificação automática para o usuário e para o operador, informando que há condicionantes da AMV pendentes.
- 20.12 A SEMAM pode em qualquer tempo renovar as AMVs, mediante solicitação do usuário.
- 20.13 O sistema deve possuir ferramenta para mapeamento dos locais disponíveis no município para plantios de compensação arbórea.
- 20.14 Quando há necessidade de manejo de vegetação em área pública, não ocorre emissão de AMV. O sistema deve permitir a criação de Ordem de Serviço (OS) para execução de manejo da vegetação.
- 20.15 No cadastro da OS, o sistema deve permitir inclusão informações de endereço, coordenadas geográficas, número de indivíduos, espécie e tipo de manejo, volume de resíduos gerado, e informação de compensação.
- 20.16 O sistema deve incluir todos os dados da OS no sistema de Georreferenciamento (ArcGis) utilizado no Município.
- 20.17 A OS cadastrada deve ser automaticamente anexada ao protocolo de solicitação de manejo, que deverá ser tramitado ao setor responsável pela execução dos manejos em área pública.
- 20.18 O sistema deve permitir que a OS seja aberta em modo mobile e que dados referentes a execução do manejo sejam inseridos no relatório da OS.
- 20.19 O sistema deve permitir gerar relatórios com todos os dados cadastrados no manejo de vegetação, facilitando o envio de informações para comprovação do cumprimento dos convênios firmados pelo município com órgãos estaduais.
- 20.20 As Ordens de Serviço (OS) são de responsabilidade de execução da Diretoria de Limpeza Urbana.

21. MODULO – LIMPEZA URBANA

- 21.1 A Diretoria de Limpeza Urbana deve receber as Ordens de Serviço (OS) via sistema.
- 21.2 O sistema deverá gerar relatório com base nos dados georreferenciados disponíveis no Sistema de Georreferenciamento (ArcGis) utilizado pelo município.
- 21.3 Os relatórios gerados devem ser em formato PDF, JPEG, DOC, DOCX e CSV.
- 21.4 O sistema deve permitir a seleção múltipla de OS para gerar relatórios.
- 21.5 O sistema deve automaticamente fazer o download de todos arquivos vinculados as múltiplas OS selecionadas.
- 21.6 O sistema deve permitir a seleção de múltiplas OS a partir de uma selecionada, baseada na distância (raio) determinada pelo operador, por bairro ou por rua, e por grau de risco.
- 21.7 O sistema deve possuir uma interface mobile para uso da equipe de campo, permitindo a visualização das OS pendentes de execução.
- 21.8 O sistema deve permitir que a equipe de campo inclua observações e registro fotográficos nas OS em execução.
- 21.9 O sistema deve permitir que a equipe de campo marque como concluída as OS executadas.

- 21.10Ao ser concluída a OS, o sistema deve automaticamente atualizar os dados no Sistema de Georreferenciamento (ArcGis) e no protocolo de requerimento de serviços de poda/supressão.
- 21.11O sistema deve permitir a geração de relatórios das OS por situação (exemplo: pendente de execução, em execução, concluída, etc).
- 21.12O sistema deve gerar relatórios de indicadores dos serviços executados, permitindo ao operador a seleção dos dados que gostaria de visualizar no relatório.
- 21.13Os protocolos deverão ser filtrados conforme os critérios: bairro, tempo de solicitação (conforme data de vistoria ou de abertura de protocolo) e urgência (conforme grau de prioridade atribuído pelo técnico de arborização após vistoria técnica).
- 21.14O sistema deverá indicar por meio de aviso quando do vencimento do prazo para a execução do serviço (poda ou remoção) conforme o nível de classificação de prioridade e o período de tempo pré-estabelecido atribuído a cada um dos níveis.

22. MÓDULO – GABINETE

- 22.1O sistema deve possuir um módulo específico para registro e tramitação dos processos de resposta aos ofícios enviado para a SEMAM por autoridades ou instituições externas (Ex. Ministério Público, Brigada, Câmara de Vereadores, Poder Judiciário, etc).
- 22.2O sistema deve permitir que o operador gere um processo administrativo específico e numerado para análise e resposta dos ofícios/demandas externos recebidos pela SEMAM.
- 22.3O sistema deve permitir que sejam cadastrados no mínimo os seguintes dados para cada processo:
 - a) Órgão/entidade de origem da demanda
 - b) Número do ofício recebido (ou outro registro específico do remetente)
 - c) Pessoa física ou jurídica atrelada à demanda (quando houver)
 - d) Endereço atrelado à demanda (quando houver)
 - e) Diretorias/setores da SEMAM responsáveis por atender a demanda, podendo cadastrar até 10 responsáveis.
 - f) Prazo para atendimento da demanda.
- 22.3.1O sistema deve permitir que sejam cadastrados mais de um ofício (ou outro registro específico do remetente), à escolha do operador, para cada processo registrado.
- 22.3.2O sistema deve permitir que sejam cadastrados outros dados para cada processo, caso a SEMAM entenda que seja necessário.
- 22.4Após o cadastro da demanda, o sistema deve notificar simultaneamente as diretorias/setores responsáveis para que atendam a demanda no prazo estipulado.
- 22.5O sistema deve permitir cadastrar usuários responsáveis para cada diretoria/setor.
- 22.6O sistema deve possibilitar a inclusão de despachos, pareceres, relatórios e outros anexos ao processo.
- 22.7O sistema deve permitir que o responsável pela diretoria/setor tramite o processo para que outros usuários, vinculados à diretoria/setor, possam inserir despachos/pareceres/relatórios ou outros documentos.
- 22.8Após o atendimento da demanda, o processo deve retornar ao Gabinete.
- 22.9O Gabinete poderá incluir novos documentos e despachos antes de encerrar a demanda.
- 22.10O Gabinete poderá vincular o processo a outros processos cadastrados previamente.
- 22.11O sistema deve permitir que o Gabinete defina o status de cada processo (Ex.: finalizado, em análise, demanda respondida, prazo prorrogado, etc).
- 22.12O sistema deve permitir que a SEMAM defina quais status o sistema deve disponibilizar para seleção.
- 22.13O Gabinete poderá alterar os prazos do processo a qualquer momento.

- 22.14O sistema deve possuir um campo para vincular ofícios adicionais do mesmo processo, recebidos posteriormente.
- 22.15O Gabinete poderá a qualquer tempo cadastrar novos ofícios aos processos. Quando essa ação ocorrer, as diretorias/setores responsáveis deverão ser notificados.
- 22.16O sistema deve notificar eletronicamente os responsáveis pelo atendimento da demanda 24h antes do encerramento do prazo.
- 22.17O sistema deve registrar e gerar relatórios em PDF com todos os movimentos dos processos, incluindo despachos, documentos e anexos, em ordem cronológica e indicando os operadores responsáveis por cada ação.
- 22.18O sistema deve possuir um ambiente para controle de prazos dos processos.
- 22.19O sistema deve possuir ambiente com filtros para gerar relatórios dos processos cadastrados e relatórios de indicadores dos operadores/diretorias/setores.
- 22.20O sistema deve permitir filtrar processos através de no mínimo os seguintes dados:
- a) Órgão/entidade de origem da demanda
 - b) Número do ofício recebido (ou outro registro específico do remetente)
 - c) Pessoa física ou jurídica atrelada à demanda (quando houver)
 - d) Endereço atrelado à demanda (quando houver)
 - e) Diretorias/setores da SEMAM responsáveis por atender a demanda.
 - f) Status do processo
- 22.20.1O sistema deve permitir que sejam gerados outros filtros, de dados previamente cadastrados, caso a SEMAM entenda que seja necessário.

23. CONSIDERAÇÕES FINAIS E NOVOS DESENVOLVIMENTOS

- 23.1Todos os protocolos/processos analisados pela SEMAM precisam ter um campo específico para preenchimento de observações do operador. O campo de observações não deve estar disponível para visualização através portal de acesso (usuários/requerentes).
- 23.2O sistema deve permitir que a SEMAM cadastre documentos/processos que foram tramitados somente por via física na secretaria.
- 23.3O sistema deve ter um ambiente específico para treinamentos e reuniões virtuais, com possibilidade de gravação dos eventos e registros de atas.
- 23.4O sistema deverá dispor da funcionalidade de acesso para o operador analisar mais de um protocolo ou processo por vez, permitindo visualizar em diferentes janelas até dez protocolos/processos de forma simultânea, e permitindo que o operador acesse as informações e anexos de cada um dos protocolos/processos.
- 23.5O sistema deve permitir que o operador visualize no ato de acesso ao processo, os dados básicos do processo, o histórico de tramitação com informação do número de dias em cada etapa, bem como, deve permitir o acesso a todos documentos gerados e anexados ao processo administrativo.
- 23.6O sistema deve possuir ferramenta, para uso dos operadores, de agendamento de compromissos ou tarefas vinculadas a cada processo, contendo no mínimo: indicação de data/horário inicial e final; seleção do tipo de compromisso/tarefa conforme cadastro prévio; descrição do assunto; vinculação de outros operadores responsáveis por cada compromisso/tarefa.
- 23.7O sistema deve permitir que os usuários/operadores/servidores externos selecionem documentos de interesse de um processo e gerem arquivos em PDF unificado.
- 23.8Quanto aos novos desenvolvimentos, esses são ferramentas e melhorias do sistema, previstos no edital, porém com prazos de implantação a serem acordados entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA.
- 23.9Neste termo de referência são considerados novos desenvolvimentos as seguintes funções/ferramentas:
- 22.9.1 Integração com o sistema da Junta Comercial do RS, a Redesim, prevista no item 13.3 do Anexo II deste termo de referência.



-
- 22.9.2 Licenciamento por Adesão e Compromisso, previsto no item 17 do Anexo II deste termo de referência.
- 22.9.3 Ambiente específico para treinamentos e reuniões virtuais, previsto no item 20.3 do Anexo II deste termo de referência.

Responsável Técnico
Roberto Edgar Geiss
Analista de sistemas
Matrícula 88320

Diretora de Licenciamento Ambiental
Barbara Potrich Zen
Matrícula 9975

Secretário de Meio Ambiente
Ráfaga Nunes Fontoura
Matrícula 96518